



Cooperativa
Laboratorio
S o c i a l e
100% Lavoro
S o c i a l e

Carta dei
servizi
2021



Sommario

- 2 La carta dei servizi
 - 2 Che cosa è
 - 2 A chi si rivolge
 - 3 Obiettivi della Carta dei servizi
 - 3 La normativa nazionale di riferimento
 - 6 Il quadro giuridico a livello locale
 - 7 I principi fondamentali
 - 9 Pubblicazione della Carta dei servizi
 - 9 Mancato rispetto della Carta dei servizi

- 10 La Cooperativa Laboratorio Sociale
 - 10 Chi siamo
 - 10 Cosa facciamo
 - 10 Come siamo nati
 - 11 Dove siamo
 - 13 Vita associativa
 - 18 I valori dell'organizzazione

- 26 Servizi offerti
 - 26 Servizi semiresidenziali: laboratori occupazionali
 - 41 Le Comunità alloggio

La carta dei servizi

Che cosa è

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

Per la normativa nazionale, nella Carta dei servizi dei soggetti erogatori, nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente¹, gli

obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La carta dei servizi dei soggetti gestori costituisce, inoltre, un impegno assunto dal soggetto gestore nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini/utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo "orientamento alla qualità" dei servizi.

La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela degli utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità degli stessi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini e gli utenti destinatari dei servizi.

A chi si rivolge

La Cooperativa Sociale "Laboratorio Sociale" ha deciso di adottare questo strumento a garanzia e tutela dei propri utenti e degli altri sta-

keholders che vi ruotano attorno, quali volontari, famiglie degli utenti, servizi sociali e comunità a cui la cooperativa fa riferimento. In questo modo si punta a far conoscere, in maniera trasparente, alle persone che già fruiscono del servizio, che ritengono di averne bisogno o che prendono parte alle attività con ruoli diversi, quali sono le modalità per accedervi, quali sono gli obiettivi, chi sono i responsabili della gestione, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi.

Obiettivi della Carta dei servizi

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela degli utenti.

In particolare, tale documento serve per:

- accreditarsi: l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino;
- assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;

- informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;

- promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente);

- tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);

- migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili;

- nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale

La normativa nazionale di riferimento

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, inizialmente ai soli servizi pubblici. per la prima volta se ne parla, infatti, nel DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", anche co-nosciuto come "decreto Ciampi". All'interno di questo documento vengono individuati alcuni concetti fonda-

mentali, che successivamente verranno raccolti all'interno della Carta dei servizi. Il "decreto Ciampi":

- definisce la nozione di servizio pubblico a cui si riferisce il decreto stesso: "Ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione [...] Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza". Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti;

- fissa i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;

- individua gli strumenti attraverso i quali

garantire la realizzazione di servizi di qualità;

- prevede le procedure di reclamo a tutela dell'utente per la violazione dei principi fondamentali e dispone che alle stesse sia data piena pubblicità.

Successivamente il DPCM 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carte dei servizi pubblici" definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno schema base di indice della Carta dei servizi.

Con l'emanazione della Legge quadro 328/2000 in merito alla realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, all'art. 13 si prevede come "condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento" che l'impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. La Carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

In seguito, la Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" promuove, diffonde e sviluppa l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di me-

todi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Infine, la Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.) riprende in mano quanto già previsto dall'art. 13 della L. 328/2000, individuando nella Carta dei servizi una condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento. La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità, caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

Nel caso di gestioni esterne, gli enti locali possono procedere come segue:

- definire un insieme di fattori di qualità ed i relativi indicatori, che intendono perseguire con la gestione del servizio o dell'intervento;
- sollecitare quanti competono per l'affida-

mento di un servizio a formulare proposte coerenti con i predetti fattori di qualità o migliorative rispetto agli stessi, esplicitando nell'offerta gli strumenti e le modalità con cui il partecipante alla procedura di affidamento intende darvi attuazione e quindi anche gli standard di qualità dei servizi, qualora questi ultimi non siano già stati fissati dall'amministrazione;

- fare propria la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di valori, di fattori di qualità, obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittimando l'utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la Carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Il quadro giuridico a livello locale

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

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

In seguito, l'art. 20 della L.P. 13/2007 in merito all'accREDITAMENTO, poi modificata dalla L.P. 16/2016 "Integrazioni della legge provinciale

sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori", e "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accREDITAMENTO e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale" prevedono che tra i requisiti dell'accREDITAMENTO sia compresa l'adozione della Carta dei servizi sociali, demandando alla Giunta provinciale la determinazione delle linee guida per la sua predisposizione e dei suoi contenuti essenziali.

Risulta chiaro dal contesto normativo citato che, nella carta dei servizi che ciascun soggetto gestore del terzo settore deve adottare per ottenere l'accREDITAMENTO, deve essere garantito il rispetto degli indirizzi, dei livelli essenziali e degli standard qualitativi e quantitativi definiti dall'ordinamento delle politiche sociali provinciale. Infatti, ai sensi dell'articolo 8 della legge provinciale sulle politiche sociali, compete alla Giunta provinciale l'esercizio delle funzioni di indirizzo, coordinamento e di programmazione di livello provinciale, compresa l'individuazione dei livelli essenziali delle prestazioni da assicurare ai destinatari con carattere di omogeneità su tutto il territorio pro-

vinciale, nel rispetto di quelli statali e ferma restando la possibilità per gli enti locali di potenziare l'offerta.

Nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e coordinamento, la Provincia può adottare linee guida relative alle varie tipologie di interventi sociali e determina i contenuti dei servizi, il target d'utenza, le modalità di erogazione e di accesso agli stessi (vedi Catalogo dei servizi, di cui all'art 3 del regolamento), la vigilanza dei soggetti gestori dei servizi socio-assistenziale.

Questi strumenti, direttamente (per i servizi di competenza della Provincia) o indirettamente, in virtù del richiamo operato dalla legge regionale per i servizi locali, costituiscono il quadro di riferimento in provincia di Trento per quanto riguarda gli interventi socio-assistenziali e gli standard di qualità. Gli enti locali possono apportare solamente modifiche migliorative agli standard di qualità fissati dalla Provincia.

I principi fondamentali

Il "decreto Ciampi" del 27 gennaio 1994 individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono

fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

I principi a cui si riferisce la direttiva e che la nostra cooperativa ha fatto propri, sono i seguenti.

Principio di eguaglianza: L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale si realizza nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse. La cooperativa, a sua volta, promuove il diritto di ogni persona con disabilità ad essere cittadino e di esprimersi nella società secondo le proprie inclinazioni e possibilità.

Principio di imparzialità: i soggetti erogatori definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.

Principio di continuità: salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il soggetto gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Principio di scelta: i soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Principio di partecipazione: la partecipazione del cittadino/utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente sia mediante le indagini customer satisfaction sia mediante la gestione dei reclami nei confronti dei soggetti erogatori. Il Regolamento dell'Unione Europea 2016/679 prevede numerose tutele ai dati personali della persona e in particolare il diritto di accesso quale forma di partecipazione. La persona, infatti, ha diritto ad ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai propri dati personali, essere informato su

modalità e finalità del trattamento. In particolare, la Cooperativa promuove la corretta informazione riguardante le proprie attività, costruisce il progetto assieme alla famiglia e a tutti gli interlocutori coinvolti in una logica di lavoro di rete. Favorisce la partecipazione alla vita e alle attività della Cooperativa di ogni utente e della sua famiglia.

Principi di efficacia e efficienza: l'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, i soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantengono rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie.

Principi di mutualità e solidarietà: Laboratorio Sociale persegue il principio proprio del mondo cooperativo di mutualità come libera collaborazione di più persone per il raggiungimento di un fine comune. Con il principio di solidarietà si

persegue l'ulteriore finalità di ampliare i principi mutualistici favorendo la costituzione di nuove risposte ai bisogni dei propri soci e l'adesione di nuovi soci.

Pubblicazione della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della cooperativa Laboratorio Sociale è pubblicata online sul sito internet della cooperativa all'indirizzo www.laboratoriosociale.it. È inoltre disponibile anche in formato cartaceo su richiesta e presso tutte le sedi della cooperativa stessa.

Mancato rispetto della Carta dei servizi

Il mancato rispetto del regolamento aziendale e delle norme comportamentali contenute nel contratto nonché delle prescrizioni contenute nella Carta sei Servizi, comportano l'attivazione dei procedimenti disciplinari come da CCNL applicato al personale dipendente. Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella carta dei servizi può essere fonte di responsabilità contrattuale.

La Cooperativa Laboratorio Sociale

Chi siamo

La cooperativa sociale "Laboratorio Sociale" (C.F. 80019800228 – P.IVA 00437240229) attualmente ha sede legale a Trento, in via Unterveger 6.

La cooperativa è iscritta al Registro degli Enti Cooperativi al n. A157996 dal 01.01.2005 nella sezione delle cooperative a mutualità prevalente di cui all'art. 2512 e seguenti, nella categoria delle cooperative sociali di tipo A. È, inoltre, iscritta al registro delle imprese sociali dal 19.02.1996 con il C.F. 80019800228.

Ogni struttura della cooperativa ha un procedimento autorizzatorio indipendente e la cooperativa dispone di una autorizzazione generale rilasciata per alcuni centri con determinazione del dirigente del servizio attività socio assistenziali n.41 del 4 marzo 2003

Cosa facciamo

I destinatari degli interventi della Cooperativa sono persone maggiorenni con disabilità intellettiva.

Le aree d'intervento della cooperativa consistono nella gestione di servizi semiresidenziali e residenziali.

In ambito semiresidenziale la Cooperativa gestisce 11 centri diurni organizzati secondo un modello occupazionale fornendo quindi occasioni agli utenti di poter apprendere ed eseguire mansioni di tipo lavorativo. In ambito residenziale la Cooperativa gestisce tre strutture tipo "comunità alloggio".

Come siamo nati

Laboratorio Sociale fu fondato il 20 marzo 1977 da un gruppo di genitori e familiari di ragazzi che frequentavano la "formazione professionale speciale". Lo scopo era quello di dare vita ad un organismo in grado di organizzare attività lavorative che aiutassero le persone con disabilità a mantenere e, se possibile, sviluppare le abilità manuali, con la possibilità di commercializzare e vendere i manufatti rea-

lizzati. Nel 1994 in seguito all'entrata in vigore della L.P. 14/91 il Laboratorio Sociale divenne una cooperativa sociale. Al fine di far fronte alle nuove esigenze di residenzialità e di sollievo per gli utenti e relative famiglie frequentanti i Laboratori, nel 2002 è stata attivata la prima comunità alloggio. Oggi, a distanza di più di 40 anni dalla sua fondazione, Laboratorio Sociale conferma la sua opera di servizio a favore della comunità trentina, dando prova di poter far fronte ogni giorno agli impegni crescenti e di dare risposte sempre più aggiornate ai propri soci, i ragazzi e le loro famiglie. Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso interventi e servizi socio-assistenziali.

Dove siamo

La cooperativa ha sedi su tutto il territorio trentino e in particolare sono attivi 11 Laboratori diurni e 3 Comunità alloggio, come si può vedere dalla cartina.

Sede legale

Trento

via Unterveger n.6

Laboratori diurni

Trento

via Matteotti n.81

via A. Schmid n.14

via della Costituzione n.121

Arco

via Gazzoletti n.6

BORGO VALSUGANA

via Roma n.12

Cavalese

viale Libertà n.16

Lavis

via Depero n.2

Mezzano

via Roma n.173

Pergine Valsugana

via Marconi n.129

San Giovanni di Fassa

strada di Prè di Lejja n.3

Tione

via F. Filzi n.8

Comunità alloggio

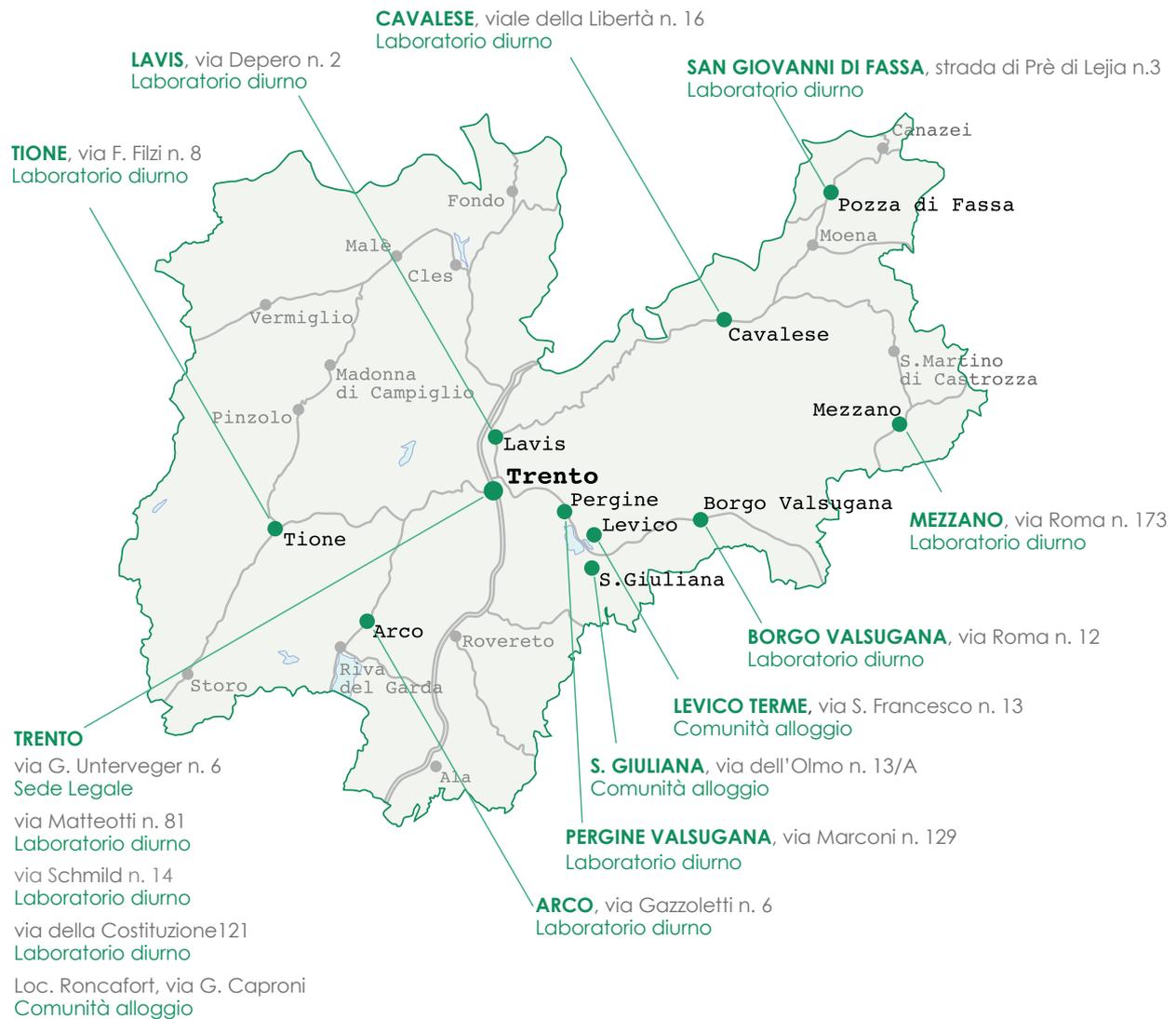
Trento

Loc. Roncafort, via G. Caproni

Levico Terme

via S. Francesco n.13

Fraz. S. Giuliana, via dell'Olmo n.13/A



Vita associativa

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. Il principio a cui facciamo riferimento è quello del lavoro di rete, basato sulla comunicazione e la condivisione delle responsabilità, in modo tale da potenziare l'efficacia di ciascun intervento, utilizzando al meglio le risorse interne ed esterne.

Gli organi sociali

■ Presidenza

Il Presidente del Laboratorio Sociale presiede il Consiglio di Amministrazione, rappresenta la Cooperativa davanti a terzi e firma in nome della stessa. Può adottare, a tutela della Cooperativa, eventuali provvedimenti di ordinaria amministrazione in caso di necessità e urgenza, salvo riferirne al Consiglio di Amministrazione per la necessaria ratifica.

■ Assemblea dei Soci

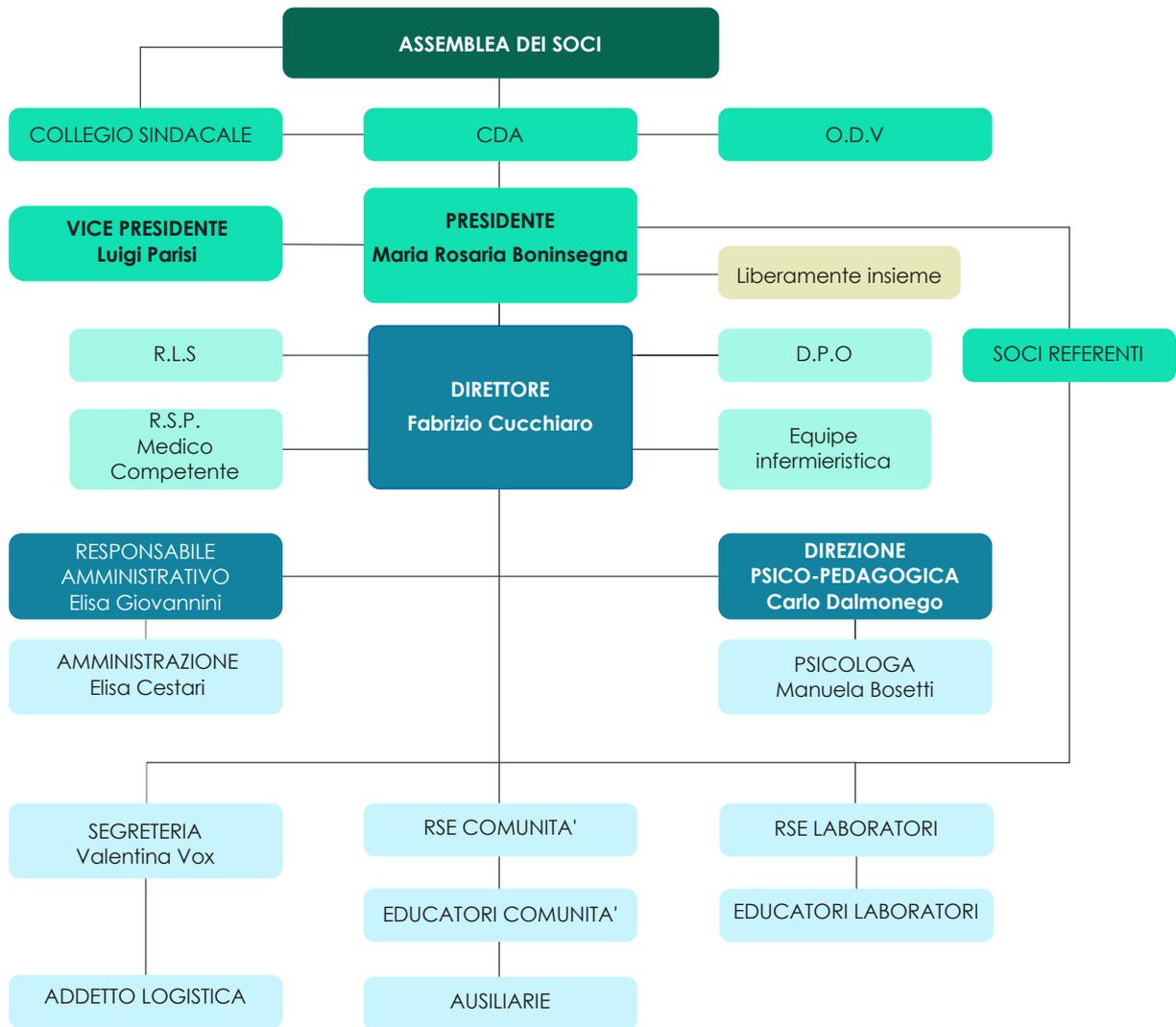
Nomina il Consiglio di Amministrazione, approva il bilancio ed i regolamenti che determinano i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica. Essa si riunisce almeno una volta l'anno.

■ Consiglio di Amministrazione

Ha tutte le facoltà e i poteri necessari per il conseguimento dei fini della Cooperativa e per la gestione ordinaria e straordinaria della stessa, ad eccezione di quelle azioni riservate dalla legge o dallo statuto all'Assemblea.

■ Direzione

Ha il compito di sovrintendere al funzionamento complessivo della Cooperativa perseguendo gli obiettivi determinati dal Consiglio di Amministrazione. Partecipa alle sedute del Consiglio e ne è segretario. Mantiene i rapporti con interlocutori istituzionali e professionali. Ha potere di spesa ordinaria per il perseguimento degli scopi aziendali. Ha il ruolo specifico e capacità di spesa in tema di prevenzione degli infortuni e protezione dei dati. Gestisce il budget deliberato dal Consiglio di Amministrazione per singole materie e può stipulare contratti ed accordi economici nei limiti di quanto delegato. Mantiene i rapporti con i consulenti e ne orienta l'operato. Ricopre il ruolo di responsabile delle risorse umane ed ha la facoltà di promuovere provvedimenti disciplinari ad esclusione del licenziamento, ha delega per l'organizzazione delle risorse umane e gestione delle stesse e su assunzioni a termine di durata entro i 3 mesi.



■ **Vicedirezione**

È responsabile dell'area psicopedagogica; valuta le domande di accesso ai servizi; coordina le singole equipe di lavoro rispetto ai progetti educativi personalizzati; è referente per la famiglia e per la rete dei servizi del singolo utente. È responsabile della formazione professionale del personale

■ **Psicologa**

Si occupa dell'area psicopedagogica; coordina le singole equipe di lavoro rispetto ai progetti educativi personalizzati, è referente per la famiglia e per la rete dei servizi del singolo utente. Coordina la Comunità alloggio e il progetto Do.Te.

■ **Responsabile Amministrativo**

Si occupa di tutti gli aspetti economici e di contabilità. Segue ed adempie a tutti gli aspetti tributari, fiscali, previdenziali ed in generale ai rapporti finanziari della Cooperativa. Gestisce i rapporti con gli istituti finanziari e detiene le chiavi private dei conti correnti di tesoreria, ai quali accede su incarico della direzione o della presidenza secondo i rispettivi poteri. Gestisce le funzioni di contabilità e bilancio, fatturazione attiva e passiva, finanza aziendale e controllo di gestione. È responsabile della la parte amministrativa nella gestione

del personale. È autorizzato ad effettuare in autonomia i pagamenti periodici dei contratti di fornitura continuativa. Si avvale della collaborazione di uno o più addetti alla amministrazione. Coordina la segreteria ed il personale amministrativo. Riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione per quanto di sua competenza. Predisporre il materiale per le nuove assunzioni. È responsabile della gestione della qualità.

■ **R.S.P.P.**

È la figura designata dal datore di lavoro per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi. È disciplinato dagli articoli 33, 34 e 35 del D.Lgs 81/08. Collabora con il "datore di lavoro". Gode di autonomia nell'esecuzione dei propri compiti.

■ **Medico Competente**

Collabora con il "datore di lavoro" per la sorveglianza sanitaria secondo i compiti al lui attribuiti dal D.Lgs 81/08 ed in ogni caso si renda necessario. Gode di autonomia nell'esecuzione dei propri compiti.

■ **D.P.O.**

Risponde ai requisiti normativi di cui il reg. EU n. 2016/679 e ne assolve i compiti assegnati. Viene coinvolto in tutto ciò che attiene alla protezione dei dati personali. A lui si riferiscono sia il

titolare del trattamento che gli interessati al fine dell'esercizio dei relativi compiti o diritti. Go-
de di autonomia nell'esecuzione dei propri
compiti.

■ **R.L.S.**

Eletto tra i lavoratori li rappresenta per le te-
matiche relative alla sicurezza, i suoi compiti so-
no disciplinati dal D.Lgs 81/08.

■ **Equipe infermieristica**

Collabora con la direzione al fine di valutare e
gestire le necessità sanitarie degli utenti delle
comunità alloggio e dei centri semiresidenziali.
Ha reperibilità per richieste di consulenza da
parte degli educatori nella gestione sanitaria
degli utenti.

■ **Ufficio di Presidenza**

È composto da Presidente, Vicepresidente, Di-
rettore, Vicedirettore, si riunisce almeno ogni 15
giorni ed è il luogo di confronto e sintesi per la
successiva adozione delle determina spettanti
a presidenza, vicepresidenza, direzione e vice-
direzione.

■ **Segreteria**

Risponde direttamente al Responsabile Ammi-
nistrativo ed alla direzione. È responsabile del
front office, della corrispondenza e del proto-
collo. Si occupa della gestione amministrativa
della formazione del personale e del libro soci

della Cooperativa. Riceve ed elabora le pre-
senze degli utenti e gestisce i rapporti con il
servizio trasporti della PAT.

■ **Socio Referente**

Collabora con la Presidenza, con il Consiglio
d'Amministrazione e con la Direzione per il
buon funzionamento del Laboratorio, formu-
lando proposte e segnalando elementi di criti-
cità. È nominato dal Consiglio d'Amministra-
zione e promuove le esigenze delle famiglie;
collabora inoltre, nel mantenere le relazioni tra
la Cooperativa e le realtà locali

■ **Referente socio-educativo**

È responsabile del corretto svolgimento del
servizio nella unità operativa di riferimento. Ha
la responsabilità di coordinamento della equi-
pe nella progettazione educativa e nella piani-
ficazione delle attività del centro. È
responsabile della rendicontazione contabile e
della rendicontazione delle presenze, per tali
funzioni può avvalersi della collaborazione di
altri componenti la equipe di lavoro. Mantiene
direttamente, o per tramite di altri componenti
la equipe, i rapporti con gli stakeholder quali:
servizi sociali, famiglie, volontari, enti territoriali.
Risponde direttamente al Direttore, al Direttore
socio-pedagogico ed al Responsabile ammini-
strativo per competenza. È responsabile di-

rettamente o per tramite di altri componenti la equipe della gestione dei beni materiali mobili ed immobili del centro di pertinenza, rapportandosi con la direzione per gli interventi necessari. È responsabile direttamente o per tramite di altri componenti la equipe della gestione dei volontari del centro di pertinenza. Partecipa al Gruppo R.S.E. realizza gli interventi educativi attraverso lo strumento della attività lavorativa.

■ **Educatore**

Con o senza titolo, realizza gli interventi educativi attraverso lo strumento della attività lavorativa, promuovendo il pieno sviluppo delle potenzialità di crescita personale e di inserimento sociale. Partecipa alla definizione dei progetti educativi dei singoli utenti e ne gestisce in autonomia la concretizzazione durante le attività quotidiane. Può essere titolare di una lavorazione specifica da proporre agli utenti ed è responsabile dell'attività svolta e del raggiungimento degli obiettivi educativi definiti con la equipe di lavoro. Si rapporta con altri educatori che svolgono la stessa lavorazione al fine di condividere le tematiche specifiche. Dal 2020 ogni educatore assunto nella misura dell'80% è in possesso di una laurea in scienze dell'educazione (L19) o equipollenti.

■ **Auxiliarie di Comunità**

Operano all'interno delle comunità alloggio in clima familiare e coabitando con gli utenti ospiti. Si occupano di gestire la casa, l'alimentazione e gli effetti personali degli utenti. Collaborano nelle attività quotidiane e di svago e accompagnano gli utenti nelle uscite sul territorio.

La base sociale

Al 31 dicembre 2020, la nostra cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 297 soci, di cui 287 utenti o loro familiari, 8 volontari e 2 lavoratori. Laboratorio Sociale si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio

Tipologia di socio	Numero di soci
Lavoratori	2
Utenti o loro familiari	287
Volontari	8
Totali	331

I valori dell'organizzazione

Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, compresi i servizi offerti dalla Cooperativa, sono tutelati dalla normativa vigente riguardo alla sanità. La Cooperativa Laboratorio Sociale, nell'erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori siano al loro servizio.

Diritto all'informazione

La persona che usufruisce dei servizi offerti e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, dalla Cooperativa per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa il Progetto Educativo Personalizzato (PEP) e le attività svolte.

Il consenso libero e informato

Il consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le

attività e le procedure assistenziali messe in atto dalla Cooperativa Laboratorio Sociale. Tale consenso, pertanto, è la base per rendere partecipe l'utente e la sua famiglia sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel PEP. La Cooperativa ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

Tutela della privacy

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto del Decreto legislativo 196/03. La Cooperativa Laboratorio Sociale assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione dei servizi offerti. L'utilizzo dei dati personali degli utenti da parte della Cooperativa avviene all'interno della stessa, in particolare nelle équipes multi professionali e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. La Cooperativa Laboratorio Sociale ha predisposto dei moduli per la raccolta e il

trattamento dei dati sensibili ai sensi della Legge 196/03. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante della Cooperativa.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al Coordinatore dei servizi. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici della Cooperativa Laboratorio Sociale, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli educatori diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Mission e vision della cooperativa

Mission

Laboratorio Sociale pone al centro del suo agire la persona con disabilità intellettiva, promuovendo il suo benessere a 360 gradi. I servizi offerti mirano a promuovere la qualità della vita del soggetto, creando occasioni di inclusione sociale e proponendo interventi volti alla promozione dell'autonomia e dell'autodeterminazione dei singoli. tale obiettivo viene perseguito mediante servizi diurni e residenziali. All'interno dei servizi diurni si svolgono attività occupazionali di tipo artigianale e lavori per conto terzi, diventando risorsa attiva della comunità grazie alla produzione di prodotti vendibili sul mercato. Le comunità alloggio, servizi di residenzialità stabile o temporanea, sono rivolte a persone con medio-alto funzionamento che necessitano di uno spazio abitativo in cui trovare risposte adeguate a loro bisogni.

Trasversalmente alle attività offerte dai servizi diurni e residenziali, Laboratorio Sociale propone attività motorie, momenti di svago e socializzazione, attività di mantenimento delle competenze scolastiche e attività individualizzate specifiche.

Vision

La cooperativa Laboratorio Sociale si prefigge di migliorare gli standard di qualità di ogni suo servizio, sia esso residenziale o semi-residenziale, al fine di perseguire in modo sempre più efficace ed efficiente il raggiungimento del benessere individuale delle persone con disabilità che ha in carico, nell'ottica più generale del miglioramento della Qualità di vita.

Soggetti

L'utenza e la rete familiare

In quanto cooperativa sociale di tipo A, l'attività che sta al centro del nostro agire è quella rivolta ai beneficiari dei nostri servizi: le persone con disabilità intellettiva.

La cooperativa accoglie circa 180 persone, divise sui diversi laboratori occupazionali presenti su tutto il territorio provinciale (come illustrato in precedenza) e inseritevi tenendo conto dell'ambito territoriale di residenza della persona stessa. L'età delle persone inserite è molto varia e va dai 18 ai 70 anni, con una concentrazione maggiore nella fascia d'età dai 25 ai 55 anni.

Un primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza, la coope-

rativa Laboratorio Sociale cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione. Laboratorio Sociale ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei).

Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei familiari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle

strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei familiari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, la creazione di gruppi di familiari per la condivisione dei problemi e delle conoscenze e il coinvolgimento dei familiari nella co-progettazione dei servizi. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che Laboratorio Sociale assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri.

Rapporti con la comunità

La cooperativa Laboratorio Sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili riteniamo che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee.

In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la stessa ha

realizzato alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

La presenza nel territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Da questo punto di vista, la cooperativa Laboratorio Sociale è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale.

Rapporti con gli enti pubblici

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, Laboratorio Sociale ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse e alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso un nuovo sistema di co-progettazione dei servizi e di realizzazione dei piani di zona. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Il volontariato

La cooperativa Laboratorio Sociale può portare avanti la propria mission e le proprie attività grazie all'aiuto prezioso dei volontari.

“Liberamente Insieme per Anffas Trentino” nasce nel 2008 come organizzazione di volontariato ed è preposta a coordinare i volontari e la loro attività all'interno di Anffas Trentino e della Cooperativa Laboratorio Sociale. Per l'associazione, il volontario è un valore aggiunto insostituibile poiché assolve ad una funzione di integrazione sociale, facendo da “ponte” fra i Laboratori e la comunità.

Inoltre, nei nostri laboratori il volontario è una figura di supporto alle attività proposte sia in ambito prettamente occupazionale che in tutti gli altri ambiti finalizzati al benessere psicofisico della persona come la socializzazione, il nuoto, la ginnastica, l'accompagnamento alle uscite, ecc.

L'associazione si rivolge e accoglie tutti i cittadini che vogliono fare un'esperienza di volontariato nell'ambito della disabilità intellettuale/relazionale e vogliono collaborare al raggiungimento della mission del Laboratorio Sociale.

Strumenti di ascolto e tutela

I rapporti con le famiglie degli utenti sono frequenti e curati dagli educatori di riferimento insieme al coordinatore del Servizio in periodici colloqui all'interno della struttura, dove si ha modo di approfondire tematiche specifiche legate all'utente. Oltre a ciò, si ha l'opportunità di utilizzare canali informali di rapporto e comunicazione, mettendosi in qualsiasi momento in contatto telefonico con gli educatori per aggiornamenti vari o per aspetti organizzativi. Rispetto alle richieste delle famiglie non a carattere di urgenza, la cooperativa ha tre giorni lavorativi per dare una risposta da parte del coordinatore o l'educatore di riferimento.

È tuttavia sempre possibile effettuare segnalazioni scritte attraverso la compilazione di un modulo, per i quali la Cooperativa si impegna a rispondere sempre entro 20 giorni dalla presentazione.

Segnalazioni

Chiunque, utenti, committenti o comunque portatori di interessi può fare una segnalazione qualora ritenga la Cooperativa responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi o che

abbiano comunque limitato la fruibilità dei servizi forniti o cagionato danni.

Modalità di presentazione

In caso di segnalazioni che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, la registrazione avviene nel diario delle consegne.

Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto alla segnalazione compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo, disponibile sul sito oppure presso la segreteria della cooperativa, in Unterveger 6 - Trento, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.00; il modulo debitamente compilato e firmato può essere:

1. consegnato a mano nella sede di riferimento;
2. inviato al numero di fax 0461 830344
3. inviato tramite posta a: Cooperativa Sociale Laboratorio Sociale, via Unterveger, 6 – 38121 Trento.

La segnalazione viene canalizzata verso l'area di dovuta competenza, che prenderà i relativi provvedimenti.

Se il problema riguarda...	...chiama
...la vita quotidiana dell'utente in termini organizzativi	gli educatori di riferimento
...aspetti amministrativi quali fatture, rimborsi etc.	il responsabile amministrativo
...aspetti amministrativi legati ad assenze, certificati, trasporti, cambio di domicilio/residenza	la segreteria operativa o centralino
...emergenze o questioni psicopedagogiche importanti	il vicedirettore, responsabile dell'area psicopedagogica

Gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni devono essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto difforme. Al ricevimento della segnalazione la nostra Organizzazione provvede entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione. La gestione del reclamo con eliminazione delle cause del disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre i 20 giorni consecutivi alla data della segnalazione.

Il Coordinatore, riceve il reclamo e provvede ad annotarne gli estremi su un apposito documento. In caso di sua assenza la ricezione e la registrazione può essere eseguita da un

suo delegato.

Egli analizza il reclamo dell'utente, ne valuta l'ammissibilità. Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio previsto per contratto. In questo caso, valutata la richiesta, il Coordinatore fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso.

Nel caso in cui, invece, la segnalazione sia ammissibile e pertinente, il Coordinatore si attiva tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con la persona che reclama, da migliorare il servizio e soprattutto per i diritti dell'utente.

Il Coordinatore con la collaborazione del

responsabile più diretto analizza la segnalazione e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

Customer satisfaction

Per *customer satisfaction* si intende un insieme di metodi e modelli di ricerca fondati sulla ricerca sociale, sviluppati a partire dagli anni '90 soprattutto nell'ambito delle imprese di mercato, per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente assunta come misura della qualità di un prodotto o servizio. La soddisfazione del cliente è da intendersi come la percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse, avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile. Un'amministrazione leggera, al servizio dei propri utenti e delle loro famiglie è una priorità per la Cooperativa Sociale Laboratorio Sociale che vuole migliorare la sua attitudine a conoscere e soddisfare le esigenze degli utenti, in quest'ottica Laboratorio Sociale da diversi anni utilizza questo strumento.

La somministrazione dei questionari alle famiglie degli utenti e l'elaborazione degli stessi permette a Laboratorio Sociale di verificare la

pertinenza dei servizi resi ed offre un importante momento di confronto con lo stakeholder principale.

Al fine di mantenere monitorate le esigenze della propria utenza in maniera periodica la Cooperativa si impegna a somministrare il questionario almeno una volta ogni tre anni e darne resoconto nel Bilancio Sociale di competenza. In ogni caso il questionario è sempre a disposizione delle famiglie, che possono richiederlo al centralino o direttamente alla direzione.

Monitoraggio della Carta dei servizi

La cooperativa Laboratorio Sociale si impegna a monitorare costantemente la Carta dei servizi al fine di aggiornarla quando necessario ed almeno ogni tre anni. Referente del monitoraggio sarà la direzione della cooperativa, nella figura del direttore e del vicedirettore.

Servizi offerti

Servizi semiresidenziali: i laboratori occupazionali

Che cosa sono?

I Laboratori occupazionali sono dei servizi diurni in cui vengono organizzate principalmente attività lavorative attraverso la presa in carico globale della persona e l'attivazione di percorsi personalizzati.

A chi sono rivolti?

I destinatari delle attività del Laboratorio Sociale sono persone maggiorenni con disabilità intellettiva.

Il termine "disabilità intellettiva" si riferisce a tutte quelle condizioni di disabilità che nel recente passato venivano indicate con il termine "ritardo mentale" e che sono caratterizzate da limitazioni significative, sia nel funzionamento intellettivo che nel comportamento adattivo, che si manifestano nelle abilità concettuali, sociali e pratiche.

In particolare, i servizi della Cooperativa sono rivolti a quelle persone con disabilità intellettiva dotate dei prerequisiti cognitivi, prassici e di au-

tonomia sufficienti a svolgere attività occupazionali e lavorative protette sotto la supervisione degli educatori della Cooperativa.

Come si accede al servizio?

L'inserimento presso un Laboratorio Occupazionale avviene previo accordo con il Servizio Sociale Territoriale competente. La persona interessata e la sua famiglia possono rivolgersi all'assistente sociale di riferimento che, dopo aver valutato la congruità dei bisogni della persona con il progetto della Cooperativa, inoltra una richiesta di ingresso presso il nostro ufficio. La richiesta viene esaminata dalla direzione che valuta i bisogni e i prerequisiti della persona e la rispondenza con le attività del laboratorio. In caso di esito positivo della valutazione si concorderà, quando possibile, l'ingresso presso la sede della Cooperativa più vicina alla residenza della persona. La procedura di valutazione viene effettuata entro 30 giorni.

Che metodologia di lavoro si utilizza?

Per ciascun utente viene steso un Progetto Educativo Personalizzato (PEP) nel quale, in considerazione dei punti di forza, di debolezza nonché dei bisogni di sostegno e delle prefe-

renze di ciascuna persona, vengono delineate strategie, interventi e obiettivi personali significativi cui tendere. La finalità principe cui aspira il servizio è quella di migliorare il benessere e la Qualità di vita di ogni utente nella singolarità delle proprie esigenze, modificando conseguentemente proposte e percorsi in base alla persona (vengono definiti gli obiettivi e gli interventi, da realizzare per ciascun utente).

Le prime settimane di frequenza dei nuovi utenti consentono all'equipe di definire, almeno parzialmente, gli ambiti di interesse su cui lavorare con l'utente, anche attraverso l'utilizzo di test specifici che vanno a misurare le autonomie e il comportamento adattivo della persona. Viene poi condiviso con l'utente stesso il percorso che l'equipe ritiene di proporgli, sulla base delle competenze/abilità/relazioni che la persona può migliorare o sviluppare con l'aiuto degli educatori. Il progetto viene definito in equipe, valutato ed aggiornato periodicamente, soprattutto per "tarare" sempre meglio obiettivi e metodologie di lavoro adottate. Almeno una volta l'anno, i risultati dell'andamento del PEP vengono condivisi con la famiglia, il Servizio sociale e con eventuali altre realtà di riferimento per la persona.

Le attività proposte sono in linea con il conse-

guimento degli obiettivi della persona, che rientrano non solo nell'ambito della sfera lavorativa, ma anche in quella personale, nell'ottica della presa in carico globale della persona e mirano soprattutto all'esercizio della manualità in lavorazioni produttive di tipo artigianale e di assemblaggio in conto terzi, ma anche attività didattiche, motorie, ludico-ricreative svolte all'interno dei laboratori, ma anche in contesti esterni.

Che attività si svolgono?

Attività lavorativa: lo strumento d'elezione utilizzato dalla cooperativa è il Fare che viene declinato in molte attività occupazionali diverse all'interno di ogni singolo laboratorio. Ogni persona viene coinvolta secondo le proprie capacità coerentemente con il suo progetto personalizzato. La pianificazione delle attività occupazionali viene definita e condivisa con la persona il più possibile in accordo con le preferenze espresse dalla stessa permettendole di operare delle scelte e avere un ruolo attivo nella costruzione del proprio progetto. Ogni sede si è specializzata in alcune lavorazioni che tengono conto anche della tradizione artigianale territoriale. Le principali attività occupazionali svolte sono:



Assemblaggio: consiste in lavorazioni "in conto terzi". Aziende del territorio affidano alla cooperativa parti del loro processo produttivo che vengono elaborate all'interno delle nostre sedi e restituite finite. Alcuni esempi possono essere l'imbustaggio di varie tipologie di materiali, il confezionamento di componenti meccanici, di viteria e bulloneria e il confezionamento di pacchi regalo.



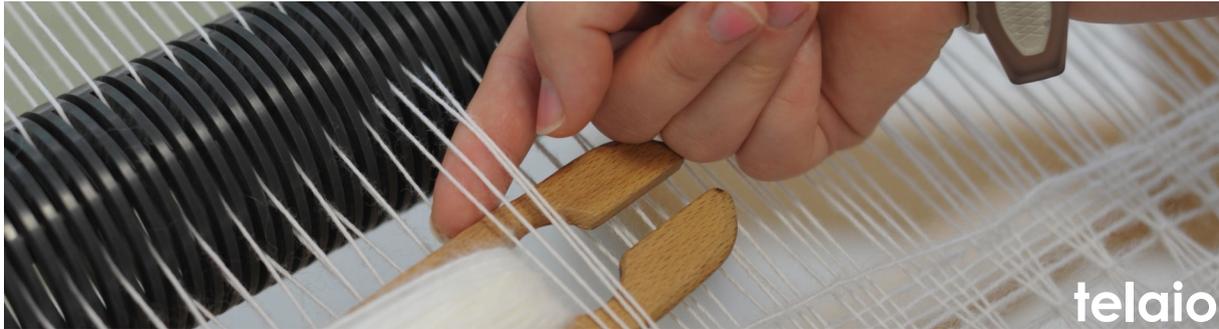
Falegnameria: gli oggetti, realizzati con metodi artigianali, sono molteplici ed il loro valore aggiunto è rappresentato dallo sforzo per creare i sostegni e i supporti necessari per garantire il massimo coinvolgimento di ogni utente in completa sicurezza nel processo produttivo. L'utilizzo di sagome o "dime" per la costruzione di cassette, cesti ed altri oggetti è il risultato di molti anni di esperienza, permette all'utente di lavorare in autonomia attraverso l'utilizzo di colla vinilica e del materiale tagliato a misura. Si producono piccoli complementi d'arredo e oggettistica di vario tipo come cornici, taglieri, cassette etc.



Serigrafia: nel laboratorio di Fiera di Primiero viene svolta la serigrafia, o stampa su tessuto, sia a telaio che tramite transfer termosaldato. Si effettuano serigrafie e lavorazioni su diversi indumenti e accessori: magliette, borse in stoffa, felpe, K-way, berrettini. Inoltre, si effettuano incisioni con laser su materiali vari.



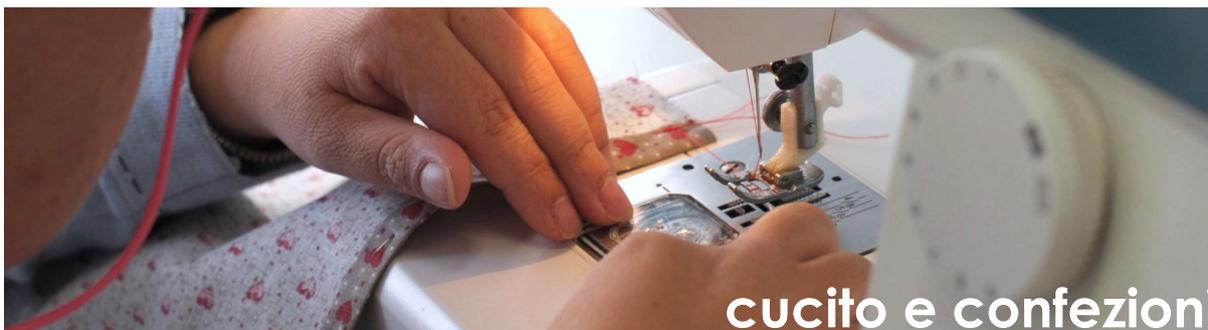
Legatoria e stampa: cartone, carte stampate e carte naturali, tele, fettucce etc., sono i materiali semplici da cui partire per dare origine, a seconda di come vengono lavorati, a quaderni vari ed altri oggetti. Si rilegano raccolte, fascicoli, registri, libri, verbali, rubriche, tesi di laurea e album fotografici con copertine personalizzate in cartoncino o similpelle. Nel reparto "Stampa" si realizzano biglietti da visita, carta intestata, volantini e locandine.



Telaio: la tessitura a telaio consente l'utilizzo di svariati materiali e la conseguente realizzazione di prodotti e geometrie sempre nuove. Vengono così realizzati tappeti scendiletto, sciarpe, scalda-collo, berretti etc. L'attività di tessitura a telaio, si esprime anche attraverso una lavorazione di manualità fine. I nuovi manufatti, oltre ai tappeti, sono prodotti di consistenza molto leggera: pannelli per tende, runner, sciarpe. Si sperimentano anche nuove tecniche attraverso le quali il tessitore può rappresentare la propria creatività alternando a piacere i vari materiali.



Ceramica: attraverso la lavorazione della ceramica vengono prodotti diversi tipi di manufatti quali vasi di diverse dimensioni e formati, piatti decorativi, orologi, sottopentole e cornici a mosaico, lampadari a soffitto o a parete, brucia infusi, lanterne mosaici decorativi e altri oggetti in terracotta, a stampo e a colombino. Attraverso la pratica del mosaico si realizzano anche immagini decorative e orologi.



Cucito e confezioni: attraverso l'utilizzo di diverse tipologie di materiali tessili e di modelli, le educatrici con competenze sartoriali, realizzano assieme alle persone con disabilità manufatti quali bavaglie, asciugamani, berretti, sacchi-lenzuolo, tovaglie e molto altro. Il reparto cucito offre da sempre varie lavorazioni, necessarie anche all'ultima fase della tessitura per rendere il prodotto finito: tende, grembiuli, borse, cuscini, tovaglie e stole per sacerdoti, sacchi lenzuolo e sacche porta-sci personalizzate.



Cesteria: vengono realizzati vari tipi di cesti con l'utilizzo del midollino e attraverso la predisposizione di specifiche fasi e strumenti di lavoro, pensati per facilitare agli utenti la realizzazione del prodotto.



Ecopelle: intrecciando fettucce di ecopelle su una rete si realizzano borse di diversi colori e dimensioni: borse a secchiello, pochette, shopper... Vengono realizzati portafogli, portaocchiali, astucci, anche coordinabili nella scelta dei colori.



Arte e cultura: nei laboratori si trovano dei momenti per poter leggere, scrivere e disegnare durante l'attività culturale e artistica, che si esprime attraverso quadri e orologi, delle vere e proprie opere d'arte, che nascono dalla creatività degli utenti e che poi una volta finiti vengono venduti riscuotendo un grande successo.



Gioielli: attraverso l'infilatura di pietre dure naturali su cavetto d'acciaio, si realizziamo collane, bracciali, ciondoli e orecchini. Tutti i gioielli che nascono da questa lavorazione sono pezzi unici frutto della creatività e manualità di ciascun utente.



Attività di accoglienza del cliente e vendita: essendo tutti i laboratori dei punti vendita, gli utenti possono sperimentarsi nelle attività inerenti all'esposizione del prodotto, alla vendita e alla cura e accoglienza della clientela aiutando nella scelta dei prodotti e spiegando come essi vengono prodotti.

Attività motorie: ogni sede propone delle attività motorie a compendio delle attività occupazionali. Le proposte possono essere diverse e si spazia dalla motricità svolta in acqua e/o in palestra alle attività di trekking e di ballo che vanno a sviluppare una maggior consapevolezza della propria corporeità e ad incrementare le abilità individuali e il benessere fisico ed emozionale.

Attività culturali, artistiche e ricreative: possibilità di accedere a tutta una serie di opportunità di normale tempo libero che permettono di aumentare il bagaglio culturale e conoscitivo della persona e favorire la scoperta di nuovi interessi. In quest'area rientrano esperienze ed uscite integrate nella comunità come le visite guidate a musei, mostre e realtà industriali produttive, la partecipazione a eventi o spettacoli teatrali piuttosto che uscite stagionali nella natura. In questo tipo di attività è fondamentale il coinvolgimento dell'utente, in modo da rispondere il più possibile agli interessi e alle richieste dello stesso.

Mantenimento delle competenze adattive e sociali: attraverso l'uso di programmi didattici personalizzati e prove esperienziali si punta a

sviluppare, integrare e adattare le abilità personali dei singoli con le richieste derivanti dall'ambiente e dalle regole sociali. Questo insieme di attività punta a creare momenti di apprendimento, crescita relazionale ed esercizio di competenze individuali rispetto a tre principali dimensioni:

- **abilità concettuali:** uso del linguaggio, lettura e scrittura, comprensione di concetti come il denaro e il tempo;
- **abilità sociali:** sviluppo e gestione delle relazioni interpersonali, responsabilità sociale, rispetto delle regole, evitamento di situazioni potenzialmente pericolose;
- **abilità pratiche:** cura della persona, della propria salute e dei contesti che la persona frequenta, abilità lavorative, rispetto delle scadenze quotidiane, uso del denaro, del telefono e dei mezzi di trasporto.

Progetti di inclusione sociale: accesso a opportunità di crescita che favoriscono la partecipazione e l'inclusione attraverso lo svolgimento di attività e compiti di utilità sociale. Rientrano in quest'area le collaborazioni con le scuole di diverso ordine e grado grazie alle quali la persona con disabilità può agire un ruolo adulto e mettere in campo sia compe-

tenze pratiche che risorse relazionali insegnando le lavorazioni artigianali a bambini e ragazzi. Le esperienze di questo tipo permetto-

no inoltre di sensibilizzare la comunità rispetto al tema della disabilità promuovendo atteggiamenti di apertura, disponibilità e accoglienza.

Iniziative di informazione e di orientamento all'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore degli utenti e dei loro familiari

Attività svolte almeno una volta l'anno:

- La Cooperativa promuove un incontro di verifica con i servizi sociali del territorio e di concerto si orientano le famiglie e si individuano i servizi adeguati per rispondere ai bisogni emergenti
- La cooperativa favorisce un incontro con i familiari dove viene favorito il confronto e si raccolgono eventuali bisogni condivisi ai quali il territorio può rispondere.

Interventi di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità

Attività svolte almeno una volta l'anno:

- Progetti lavorativi esterni. Progetti che prevedono la partecipazione degli utenti ad attività esterne come mercatini di Natale per vendere i prodotti della Cooperativa, giornata di vendemmia in collaborazione con un'azienda agricola, Progetti di laboratorio organizzati nelle scuole
- Preparazione di uno spazio espositivo del materiale in vendita presso strutture pubbliche e/o private

Attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali

Tre delle seguenti attività vengono svolte almeno una volta l'anno:

- Attività motoria in collaborazione con le associazioni e le società sportive del territorio di riferimento
- Gite e trekking sul territorio, anche con progetti specifici legati all'autonomia in montagna
- Realizzazione di gadget per le iniziative locali, nazionali ed internazionali in collaborazione con enti territoriale come APT, Comuni, Comunità di Valle, scuole
- Giochi senza barriere. Manifestazione sportiva promossa da Anffas trentino Onlus in collaborazione con scuole e società sportive trentine.
- Giornate dedicate alla visita di musei ed ecomusei presenti sul territorio
- Soggiorni Estivi. Ogni anno, ad eccezione del 2020 e 2021 a causa della pandemia, la cooperativa promuove 10 giorni di soggiorno estivo presso località marittime o montane.
- Progetto "Veronza Trekking". Ogni anno, ad eccezione del 2020 e 2021 a causa della pandemia, la cooperativa propone una esperienza di 6 giorni di trekking in Val di Fiemme rivolta agli utenti.

Iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti

Attività svolte almeno una volta l'anno:

- Progetti in collaborazione con le scuole per sensibilizzare le nuove generazioni alle tematiche relative alla fragilità e alle disabilità
- Open Day. Giornata aperta alla cittadinanza per rendere consapevoli del lavoro fatto

iniziative a favore degli utenti e/o dei loro familiari per la conoscenza e per la sensibilizzazione sull'utilizzo delle tecnologie di supporto

Attività svolte almeno una volta l'anno:

- Intervento di sensibilizzazione e supporto all'uso delle tecnologie durante le chiusure conseguenti la pandemia. Promosse e realizzate numerose attività in modalità webinar
- Progetto di alfabetizzazione informatica. All'interno dei Pep, viene promosso l'uso delle tecnologie anche attraverso training specifici

azioni di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei familiari e dei caregiver e dei volontari

Attività svolte almeno una volta l'anno:

- Disponibilità di colloquio con gli psicologi della cooperativa
- Possibilità di richiedere dei periodi di residenzialità temporanea (Progetto Do.Te) per il proprio familiare con disabilità presso le nostre strutture residenziali

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 svolte almeno una volta l'anno:

- Possibilità di richiedere dei periodi di residenzialità temporanea (Progetto Do.Te) per il proprio familiare con disabilità presso le nostre strutture residenziali

Iniziative riguardanti l'informazione e formazione sulle attività elementari dell'accudimento delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari.

Attività svolte almeno una volta l'anno:

- Incontri di gruppo rivolti ai familiari/caregiver degli utenti della cooperativa in cui viene svolta formazione sulla gestione della cura di persone non autosufficienti e/o con motricità limitata
 - Incontri individuali con il responsabile educativo del Laboratorio diurno o della comunità in cui vengono supportati i caregiver e viene aiutato il familiare/caregiver nella soluzione di problematiche specifiche rispetto alla cura e/o alla gestione del proprio congiunto
-
-

Quando sono aperti i Laboratori?

I Laboratori protetti sono aperti dal lunedì al venerdì durante tutto l'anno: fanno eccezione alcuni giorni durante il periodo natalizio, che variano annualmente in base al calendario e vengono comunicati con tempestività agli utenti. I diversi centri hanno diversi orari di apertura, decisi in accordo con il servizio sociale territoriale e con il consorzio trasporti. In genere i Laboratori sono aperti dalle 8.30 alle 16.30, con variazioni specifiche che possono arrivare fino alle 17.

Chi ci lavora?

All'interno dei Laboratori è presente un'equipe composta principalmente da educatori socio-pedagogici che posseggono anche competenze artigianali per poter portare avanti le diverse lavorazioni. Il rapporto operatori/utenti è mediamente di 1 a 4. All'interno dell'equipe è individuato il responsabile socio-educativo che fa da riferimento per la singola unità operativa. Vi è inoltre un supervisore che si occupa di supportare le diverse equipe, monitorando l'andamento dei percorsi, la stesura dei PEP e i contatti con la rete territoriale.

Standard di qualità

Gli standard sono oggetto di una verifica annuale avente lo scopo di accertare se i risultati conseguiti discostino o meno da quelli prefissati, ed eventualmente aggiornare e renderli più rispondenti alle esigenze ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, nella logica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Gli esiti delle verifiche annuali verranno resi pubblici attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale al fine di rendere partecipi ed attivamente responsabili tutte le componenti che possono consentire alla Cooperativa di definire gli obiettivi di gestione dei servizi offerti.

Quando finisce l'esperienza in Laboratorio?

Una volta che le risorse della Cooperativa non rispondono più ai bisogni della persona, in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale competente, si valuta la dimissione e si favorisce un eventuale passaggio ad altra struttura maggiormente idonea.

Dimensioni	Descrizione indicatore	Valore programmato	Formula indicatore
Accoglienza	Apertura dei Laboratori protetti	245	giorni dichiarati di apertura/n. giorni di apertura effettiva
Tempestività	Tempo intercorso tra la presentazione di una nuova domanda di ingresso e la risposta	massimo 30 giorni	n. richieste evase in tempo/n. richieste totali
Condivisione	Stesura di un PEP (Progetto Educativo Personalizzato)	entro 3 mesi dall'ingresso	n. PEP redatti in tempo/ n. totale nuovi ingressi
	Verifica dell'andamento del percorso (condivisione del progetto con la famiglia)	almeno una volta l'anno	n. PEP aggiornati/n. PEP totali
Efficacia	Corrispondenza del PEP ed obiettivi conseguiti	verifica effettuata almeno una volta l'anno in concomitanza con la verifica del PEP	
Trasparenza	Somministrazione di un questionario sul grado di "soddisfazione"	almeno una volta ogni tre anni	n. questionari somministrati nell'arco di tre anni

Le Comunità alloggio

Che cosa sono?

Le comunità alloggio offrono a livello territoriale una rete di servizi di accoglienza residenziale, organizzati in unità abitative dotate di una certa autonomia funzionale.

A chi sono rivolte?

I destinatari delle Comunità alloggio della cooperativa sono persone maggiorenni con disabilità intellettiva, appartenenti a nuclei familiari privi di genitori o con famigliari in difficoltà nel rispondere ai bisogni del parente (in forma temporanea o stabile). Le persone che vengono inserite presso le Comunità hanno un medio-alto funzionamento intellettivo, non necessitano di sostegni fisici e hanno delle autonomie domestiche e personali medio-buone.

Come si accede al servizio?

L'inserimento presso una Comunità di Laboratorio Sociale avviene previo accordo con il Servizio Sociale Territoriale competente. La persona interessata e i suoi caregiver possono rivolgersi all'assistente sociale di riferimento che, dopo aver valutato la congruità dei biso-

gni della persona con il progetto delle strutture residenziali della Cooperativa, inoltra una richiesta di ingresso presso il nostro ufficio. La richiesta viene esaminata dalla direzione che valuta i bisogni e i prerequisiti della persona e i requisiti necessari alla vita in Comunità. In caso di esito positivo della valutazione si concorderà, quando possibile, l'ingresso presso la sede della Cooperativa più vicina alla residenza della persona. La procedura di valutazione viene effettuata entro 30 giorni.

Che metodologia di lavoro si utilizza?

Per ciascun utente viene steso un Progetto Educativo Personalizzato (PEP) nel quale, in considerazione dei punti di forza, di debolezza nonché dei bisogni di sostegno e delle preferenze di ciascuna persona, vengono delineate strategie, interventi e obiettivi personali significativi cui tendere. La finalità principe cui aspira il servizio è quella di migliorare il benessere e la Qualità di vita di ogni utente nella singolarità delle proprie esigenze, modificando conseguentemente proposte e percorsi in base alla persona (vengono definiti gli obiettivi e gli interventi, da realizzare per ciascun utente). Il PEP viene steso in collaborazione con il Laboratorio diurno che la persona frequenta, in mo-

do da individuare in maniera completa gli obiettivi più adatti al suo progetto di vita.

Le prime settimane di frequenza dei nuovi utenti consentono all'equipe di definire, almeno parzialmente, gli ambiti di interesse su cui lavorare con l'utente, anche attraverso l'utilizzo di test specifici che vanno a misurare le autonomie e il comportamento adattivo della persona. Viene poi condiviso con l'utente stesso il percorso che l'equipe ritiene di proporgli, sulla base delle competenze/abilità/relazioni che la persona può migliorare o sviluppare con l'aiuto degli educatori. Il progetto viene definito in equipe, valutato ed aggiornato periodicamente, soprattutto per "tarare" sempre meglio obiettivi e metodologie di lavoro adottate. Almeno una volta l'anno, i risultati dell'andamento del PEP vengono condivisi con la famiglia/tutori, con il Laboratorio diurno e con i servizi sociali di riferimento, oltre che con le altre realtà che l'utente frequenta. Questo consente di unificare gli sforzi comuni affinché la persona abbia la possibilità di raggiungere/tendere agli obiettivi che l'equipe si è posta rispetto al suo percorso in Laboratorio.

Le attività proposte sono in linea con il conseguimento degli obiettivi della persona, che rientrano principalmente nell'ambito delle au-

tonomie, dell'autodeterminazione e della vita domestica, mirando alla presa in carico globale della persona.

Che attività si svolgono?

Attività motorie: meglio inquadrabili come motricità svolta principalmente all'aria aperta con proposte specifiche come l'attività di trekking e di bocce che vanno a sviluppare una maggior consapevolezza della propria corporeità e ad incrementare le abilità individuali e il benessere fisico ed emozionale.

Attività culturali, artistiche e ricreative: possibilità di accedere a tutta una serie di opportunità di normale tempo libero che permettono di aumentare il bagaglio culturale e conoscitivo della persona e favorire la scoperta di nuovi interessi. In quest'area rientrano esperienze ed uscite integrate nella comunità come le visite guidate a musei, mostre e realtà industriali produttive, la partecipazione a eventi o spettacoli teatrali piuttosto che uscite stagionali nella natura. In questo tipo di attività è fondamentale il coinvolgimento dell'utente, in modo da rispondere il più possibile agli interessi e alle richieste dello stesso, lavorando con lui sulla capacità di scelta, sulla possibilità di esprimere preferenze e sull'autodeterminazione.

Mantenimento delle competenze adattive e sociali: attraverso attività di vita quotidiana e domestiche, si punta a sviluppare, integrare e adattare le abilità personali dei singoli con le richieste derivanti dall'ambiente e dalle regole sociali. Questo insieme di attività punta a creare momenti di apprendimento, crescita relazionale ed esercizio di competenze individuali rispetto a tre principali dimensioni:

- abilità concettuali: uso del linguaggio, lettura e scrittura, comprensione di concetti come il denaro e il tempo;

- abilità sociali: sviluppo e gestione delle relazioni interpersonali, responsabilità sociale, rispetto delle regole, evitamento di situazioni potenzialmente pericolose;

- abilità pratiche: cura della persona, della casa, dei propri oggetti personali e della propria salute, abilità lavorative, rispetto delle scadenze quotidiane, uso del denaro, del telefono.

Progetti di inclusione sociale: accesso a opportunità di crescita che favoriscono la partecipazione e l'inclusione attraverso lo svolgimento di attività e compiti di utilità sociale. Rientrano in quest'area le collaborazioni con le diverse associazioni presenti sul territorio sia ludiche che sportive, grazie alle quali la

persona con disabilità può agire un ruolo adulto e mettere in campo sia competenze pratiche che risorse relazionali vivendo a pieno la vita all'interno della società. Le esperienze di questo tipo permettono inoltre di sensibilizzare la comunità rispetto al tema della disabilità promuovendo atteggiamenti di apertura, disponibilità e accoglienza.

Quando sono aperte le Comunità?

Le comunità sono aperte 7 giorni su 7, con orari diversificati nei giorni feriali e nel fine settimana. Dal lunedì al venerdì, infatti, la Comunità è aperta dalle 16 alle 9 poiché il resto del giorno gli utenti frequentano i Laboratori diurni. Durante il fine settimana e nei giorni festivi, la struttura resta aperta h24. In caso di necessità specifiche degli utenti, quali malattia o bisogno di convalescenza, la Comunità garantisce il servizio h24 anche nei giorni feriali.

Chi ci lavora?

All'interno dei Laboratori è presente un'equipe composta principalmente da educatori socio-pedagogici, operatori e da un'ausiliaria che si occupa della gestione pratica della casa. All'interno dell'equipe è individuato il referente socio-educativo che fa da riferimento per la

singola unità operativa. Vi è inoltre un coordinatore che si occupa di supervisionare le diverse equipe, fornendo supporto nella

stesura dei PEP e nel mantenimento della rete territoriale.

Attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali

- Gite e trekking sul territorio, anche con progetti specifici legati all'autonomia in montagna
- Giochi senza barriere. Manifestazione sportiva promossa da Anffas trentino Onlus in collaborazione con scuole e società sportive trentine.
- Giornate dedicate alla visita di musei ed ecomusei presenti sul territorio
- Soggiorni Estivi. Ogni anno, ad eccezione del 2020 e 2021 a causa della pandemia, la cooperativa promuove 10 giorni di soggiorno estivo presso località marittime o montane.
- Partecipazione ad eventi legati al quartiere/comune di appartenenza della struttura come: sagre, feste, giornata ecologica, carnevale, Natale.

iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti

- Condivisione di progetti sul territorio in collaborazione con associazioni locali (es: Associazione Gaia) per sensibilizzare la cittadinanza alle tematiche relative alla fragilità e alle disabilità

interventi di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità

- Progetti che prevedono la partecipazione degli utenti ad attività esterne come mercatini di Natale per vendere i prodotti della Cooperativa.
- Preparazione ad attività promosse da enti locali come, ad esempio, Associazioni di volontariato
- progetto sociale di Aquila basket il quale consiste nel laboratorio di progetti sociali e territoriali voluto dalla Fondazione Aquila per lo Sport Trentino

iniziative a favore degli utenti e/o dei loro familiari per la conoscenza e per la sensibilizzazione sull'utilizzo delle tecnologie di supporto

- Intervento di sensibilizzazione e supporto all'uso delle tecnologie durante le chiusure conseguenti la pandemia. Promosse e realizzate numerose attività in modalità webinar.
- Progetto di alfabetizzazione informatica. All'interno dei Pep, viene promosso l'uso delle tecnologie anche attraverso training specifici

azioni di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei familiari e dei caregiver e dei volontari

- Disponibilità di colloquio con gli psicologi della cooperativa
- Possibilità di richiedere dei periodi di residenzialità temporanea (Progetto Do.Te) per il proprio familiare con disabilità presso le nostre strutture residenziali

Standard di qualità

Gli standard sono oggetto di una verifica annuale avente lo scopo di accertare se i risultati conseguiti discostino o meno da quelli prefissati, ed eventualmente aggiornare e renderli più rispondenti alle esigenze ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, nella logica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Gli esiti delle verifiche annuali verranno resi pubblici attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale al fine di rendere partecipi ed attivamente responsabili tutte le componenti che possono consentire alla Cooperativa di definire gli obiettivi di gestione dei servizi offerti.

Quando finisce l'esperienza in Comunità?

Una volta che la Cooperativa non riesce più a far fronte in maniera corretta ai bisogni del singolo, in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale competente, si valuta l'inserimento all'interno di una struttura più idonea a rispondere alle necessità della persona in carico.

Dimensioni	Descrizione indicatore	Valore programmato	Formula indicatore
Accoglienza	Apertura delle Apertura delle Comunità alloggio	365	giorni dichiarati di apertura/n. giorni di apertura effettiva
Tempestività	Tempo intercorso tra la presentazione di una nuova domanda di ingresso e la risposta	massimo 30 giorni	n. richieste evase in tempo/n. richieste totali
Condivisione	Stesura di un PEP (Progetto Educativo Personalizzato)	entro 3 mesi dall'ingresso	n. PEP redatti in tempo/ n. totale nuovi ingressi
	Verifica dell'andamento del percorso (condivisione del progetto con la famiglia)	almeno una volta l'anno	n. PEP aggiornati/n. PEP totali
Efficacia	Corrispondenza del PEP ed obiettivi conseguiti	verifica effettuata almeno una volta l'anno in concomitanza con la verifica del PEP	
Trasparenza	Somministrazione di un questionario sul grado di "soddisfazione"	almeno una volta ogni tre anni	n. questionari somministrati nell'arco di tre anni

Contatti

Uffici Amministrativi	Responsabile	Telefono	E-mail
Centralino	Elisa Cestari Valentina Vox	0461 421298	home@laboratoriosociale.it
Presidente	Maria Rosaria Boninsegna	0461 421298	home@laboratoriosociale.it
Direttore	Fabrizio Cucchiaro	0461 421298	direttore@laboratoriosociale.it
Vice Direttore Resp. Area Psicopedagogica	Carlo Dalmonego	0461 421298	dalmonego@laboratoriosociale.it
Resp. Amministrativo	Elisa Giovannini	0461 421298	home@laboratoriosociale.it
Laboratori protetti	Telefono	E-mail	
Trento - Via Matteotti	0461 331413 - 0461 911385	matteotti@laboratoriosociale.it	
Trento - Via Schmid	0461 830522	lavisotto@laboratoriosociale.it	
Trento -Albere	0461 913256	albere@laboratoriosociale.it	
Arco	0464 532170	arco@laboratoriosociale.it	
Borgo Valsugana	0461 752896	borgo@laboratoriosociale.it	
Cavalese	0462 235456	cavalese@laboratoriosociale.it	
Lavis	0461 245659	lavis@laboratoriosociale.it	
Pergine	0461 512353	pergine@laboratoriosociale.it	
Vigo di Fassa	0462 760042	pozza@laboratoriosociale.it	
Tione	3316938975	tione@laboratoriosociale.it	
Mezzano	0439 763117	primiero@laboratoriosociale.it	
Comunità alloggio	Telefono	E-mail	
Trento - Roncafort	0461420091	roncafort@laboratoriosociale.it	
Levico Terme	0461 700301	levico@laboratoriosociale.it	
S. Giuliana	0461 700021	sguiliana@laboratoriosociale.it	



www.laboratoriosociale.it - home@laboratoriosociale.it