



*CARTA DEI SERVIZI*

*COOPERATIVA CASA*

*2022-2025*

## INDICE

PRESENTAZIONE .....	3
LA CARTA DEI SERVIZI:.....	4
“DAL NOSTRO PUNTO DI VISTA”: DELLA COOPERATIVA.....	4
“DAL VOSTRO PUNTO DI VISTA”: DAL PUNTO DI VISTA DELLA PERSONA BENEFICIARIA DEI SERVIZI...	5
COME È STATA ELABORATA .....	7
LA STORIA DELLA COOPERATIVA.....	8
LA NOSTRA MISSION. ....	9
LA NOSTRA VISION .....	10
I VALORI FONDANTI.....	11
MODELLO ORGANIZZATIVO (organigramma funzionigramma).....	12
GLI STAKEHOLDER .....	16
I SERVIZI.....	17
ALLOGGI PROTETTI .....	17
CENTRO SERVIZI PER ANZIANI RODODENDRO .....	19
PASTI A DOMICILIO.....	21
ASSISTENZA DOMICILIARE E DI CONTESTO .....	22
SPORTELLO SOCIALE .....	24
SUPPORTO SCOLASTICO/ CENTRO DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE PER BAMBINI E RAGAZZI	25
ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI / COMUNITÀ FAMILIARE PER MINORI .....	26
SERVIZIO MENSA PER SOCI E PERSONE CON NECESSITA’ DI SOCIALIZZAZIONE .....	27
TRASPORTO.....	27
SPAZIO “CASA” .....	27
A PIEDI SICURI.....	27
COORDINAMENTO AZIONE 19 FEMMINILE.....	28
DISTRIBUZIONE BOLLETTINO TERRITORIALE .....	28
“MESSA ALLA PROVA” .....	28
PRESTITO AUSILI .....	28
ACCESSO INTERNET .....	28
ATTIVITÀ INFORMATIVE, FORMATIVE, RICREATIVE, CULTURALI, MOTORIE .....	29
LA GESTIONE DELLA QUALITA’ .....	32
SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	37
INDAGINI DI SODDISFAZIONE.....	37



## PRESENTAZIONE

La cooperativa CASA opera nel pinetano e nei paesi limitrofi ormai da quasi 40 anni a servizio degli anziani, del mondo dell'associazionismo e del volontariato e negli ultimi tempi anche a favore di bambini, giovani, adolescenti.

Le nuove regole provinciali che prevedono l'autorizzazione / accreditamento per ogni ente impegnato in ambito socio sanitario, costituiscono per la cooperativa una nuova opportunità di crescita e miglioramento.

L'adeguamento ai requisiti richiesti dall'assessorato alle politiche sociali della Provincia rappresentano uno stimolo per il consiglio di amministrazione a valorizzare gli innumerevoli servizi erogati dalla cooperativa strutturandoli secondo parametri ben definiti.

Il coinvolgimento attivo di tutto il personale nelle fasi di accreditamento e nella progettazione della formazione sono stati momenti di condivisione sui valori che animano questo prezioso lavoro che non si riduce a mera occupazione.

Interrogarsi sulla propria mission e sulla vision dei prossimi anni ci ha fatto ancora una volta apprezzare il ruolo centrale che i volontari hanno nella nostra cooperativa, volontari a cui dedicheremo maggior attenzione sia nella formazione sia nel coltivare la consapevolezza che valori quali il servizio, la solidarietà, la gratuità, il prendersi cura, l'attenzione non fanno parte solo del donare ma aiutano nella crescita di sé.

In definitiva questo percorso di adeguamento a quelle che potevano apparire come delle "sterili" norme ci ha fatto riflettere sull'importanza di ritornare sempre a guardare alle nostre radici per poter offrire con maggior preparazione, competenza e organizzazione quei servizi che il nostro territorio richiede. Siamo certi dell'importanza di fare il bene, vorremmo riuscire a "fare bene il bene", per questo confidiamo che questo percorso rappresenti un'opportunità per crescere nella nostra professionalità.

## LA CARTA DEI SERVIZI:

### “DAL NOSTRO PUNTO DI VISTA”: DELLA COOPERATIVA.

La Carta dei Servizi può essere considerata un patto che la Cooperativa CASA stipula con la propria comunità di riferimento, nella quale vengono assunti precisi impegni sul rispetto di alcuni standard qualitativi per ciascuno dei servizi offerti. In quest’ottica rappresenta lo strumento con cui la Cooperativa vuole dialogare in maniera attiva con diversi soggetti: fruitori di servizi, utenti, beneficiari diretti indiretti, enti socio assistenziali, amministrazioni pubbliche, altre associazioni e cooperative (stakeholder).

Per facilitare il dialogo si pone anzitutto come strumento di comunicazione lineare, semplice, senza tecnicismi e quindi facilmente fruibile da tutti, per raccontare attività, servizi, risultati, metodi, risorse che la cooperativa svolge.

In questa Carta dei Servizi la cooperativa Casa si impegna nei confronti dei propri interlocutori ad erogare i propri servizi secondo i criteri di qualità, efficacia e efficienza. Obiettivo prioritario diventa quindi lo stabilire un “rapporto di fiducia” attraverso un’operazione di accessibilità, trasparenza, chiarezza rispetto all’identità, allo stile, ai valori, alla mission e alla vision della cooperativa.

La piena visibilità di come la cooperativa è strutturata, eroga servizi, organizza e forma il proprio personale dipendente e volontario, chiede la partecipazione ai propri interlocutori – singolo, enti, comunità, istituzioni -in merito ad una valutazione.

La pubblicazione della Carta dei Servizi rappresenta per la cooperativa la sfida di sottomettersi al “giudizio altrui” al fine di facilitare un processo di miglioramento continuo dei servizi.

Rappresenta inoltre lo strumento di dialogo per rimanere sempre in ascolto del territorio a cui eroga servizi senza adagiarsi al “si è sempre fatto così”. In quest’ottica la Carta dei Servizi verrà verificata e aggiornata con cadenza triennale e comunque ogni qualvolta le condizioni di erogazione dei servizi, le caratteristiche dei fruitori ovvero altre motivazioni lo rendano necessario.



## **“DAL VOSTRO PUNTO DI VISTA”: DAL PUNTO DI VISTA DELLA PERSONA BENEFICIARIA DEI SERVIZI**

Per elaborare la Carta dei Servizi non esiste un format o uno schema standard ma la stesura nasce dalle prescrizioni di leggi che risalgono addirittura al 1994. Cosa di più lontano dal “vostro punto di vista” -auspicato nel titolo sopra - di una serie di leggi che risalgono al 1994?

In realtà queste norme, che di seguito elencheremo, ci ricordano una serie di principi fondamentali a cui qualsiasi fornitore di servizi, pubblico o privato, deve attenersi. Essi sono:

- a) eguaglianza
- b) imparzialità
- c) continuità
- d) diritto di scelta
- e) partecipazione
- f) efficienza ed efficacia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ecco nel dettaglio i principi: **Eguaglianza** 1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. 2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. **Imparzialità** 1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore. **Continuità** 1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. **Diritto di scelta** 1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio. **Partecipazione** 1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. 2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. 3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. 4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo. **Efficienza ed efficacia**. 1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



Oltre a ciò la normativa stabilisce che nella Carta siano definiti

- i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità del relativo funzionamento
- le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti
- le procedure per assicurare la tutela degli utenti
- la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Tutti questi principi, criteri e condizioni devono tradursi nei seguenti strumenti che devono essere presenti in ogni carta di servizi:

- 1) adozione di standard qualitativi e quantitativi, generali e specifici
- 2) semplificazione delle procedure di accesso ai servizi
- 3) informazioni agli utenti
- 4) rapporti con gli utenti
- 5) valutazione della qualità dei servizi
- 6) il rimborso

Ci pare che alla luce di quanto sopra riportato possa diventare più chiaro l'apporto che chiunque legga la carta dei servizi o usufruisca dei nostri servizi, può offrire alla nostra cooperativa. Positivamente ci aspettiamo suggerimenti, consigli, valutazioni per migliorare i servizi, od attivarne di nuovi a fronti di nuovi bisogni.

Qualora invece avessimo fornito servizi inferiori agli standard garantiti, o avessimo violato i principi sopra esposti, vogliamo assicurare apposite procedure di reclamo, semplici, di facile utilizzo, da svolgersi in tempi rapidi, prevedendo infine una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso.

Speriamo sia più chiaro il significato del titolo: "la carta dei servizi: il vostro punto di vista". Il vostro punto di vista, positivo o negativo, costituisce il motore di quel processo di miglioramento continuo che permette un'evoluzione adeguata alla nostra cooperativa. Anche un possibile ritorno negativo deve avere il proprio spazio e deve essere gestito. Lavorare con le persone e per le persone ammette anche la possibilità di sbagliare o di non essere all'altezza delle aspettative. Questo non deve costituire motivo di perdita totale di rapporto fiduciario o di rinuncia al servizio. L'errore va comunicato, gestito e superato sia in un'ottica risarcitoria sia come

possibilità di continuazione di un servizio corretto e migliore. Più avanti nella carta saranno chiarite e spiegate le modalità per avanzare reclami, segnalazioni, non conformità.

Ricordiamo che “il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto” come previsto nella: “predisposizione della Carta dei servizi redatta secondo le linee guida ed i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale, ai sensi dell’art. 20, co.1, L.p. 13/2007.

## COME È STATA ELABORATA

La Carta dei servizi di cooperativa CASA è stata elaborata dal CDA e dallo staff direzionale secondo i seguenti riferimenti normativi:

- ✓ D.P.C.M. Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994 (in GU 22 febbraio 1994, n. 43) “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- ✓ D.P.C.M. Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione delle “Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale”
- ✓ Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- ✓ L.P. 13/2007 “Politiche sociali in Provincia di Trento”

## LA STORIA DELLA COOPERATIVA.

Seppur l'atto costitutivo di fondazione sia il 10 novembre 1983, le radici della cooperativa CASA affondano nel decennio precedente. Già negli anni 70 va formandosi un gruppo di persone con una spiccata sensibilità alla tutela dell'età anziana. L'aspettativa di vita si allunga e con essa si impongono nuove sfide. Cosa fare? Fioriscono progetti di una casa di riposo o di residenza protetta, accompagnati da programmi sanitari, di assistenza domiciliare e di fornitura di pasti con facilitazioni, da consumarsi sia presso la sede che consegnati a domicilio. Questo fermento porta alla formale costituzione della cooperativa nel 1983. I primi anni, alla ricerca di una sede, costituiscono lo stimolo ed il convincimento morale ad essere cooperativa: si sviluppa e si radica la coesione, il senso di appartenenza, l'attitudine a prendersi cura, in definitiva emerge l'identità della cooperativa CASA. "Si è soci per dare prima che per ricevere" è il moto che alimenta tutti i volontari e che porta a proporre le prime iniziative gestite in assoluta gratuità: proposta di momenti di incontro e conviviali, distribuzione legna, confezionamento pasti ...

Nel 1990 finalmente la sede, un immobile data in comodato dal Comune. Le attività cominciano a strutturarsi, vengono assunti i primi dipendenti e la cooperativa diventa un interlocutore fondamentale per il comune, la comunità di valle, il servizio socio assistenziale per rispondere alle esigenze locali.

Accoglienza diurna: animazione, gestione tempo libero, turismo sociale; servizio trasporto; ospitalità diurna: mensa, sostegno psicologico; ospitalità notturna: sei stanze per ospitalità temporanea (alloggi protetti); attività culturali: gestione Università della Terza Età e del Tempo Disponibile; convegni; incontri su tematiche di interesse per gli utenti; servizi consulenza e di patronato; fornitura di pasti a domicilio; il centro servizi diurno... sono ormai realtà consolidate.

Per volontà del consiglio di amministrazione, la sede della cooperativa rappresenta il luogo ove possono svolgere la loro attività innumerevoli associazioni e gruppi di volontariato.

La proficua collaborazione con la parrocchia ha portato la cooperativa ad ampliare il proprio operato anche al mondo giovanile. L'attenzione che la cooperativa ha sempre avuto nei confronti delle nuove esigenze e sfide che caratterizzano il territorio, ha portato a maturare la consapevolezza della necessità di offrire luoghi e risposte alle innumerevoli istanze che i giovani ci pongono. Presso la CASA si svolgono parte delle iniziative parrocchiali rivolte ai giovani: catechesi, formazione, attività estive.

Con determinazione n.118 dd 5 maggio 2021 la cooperativa CASA viene autorizzata e accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento ad operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto.

Attualmente la CASA al 31 dicembre 2021 conta 389 soci di cui 193 maschi, 196 femmine, 61 soci volontari e 7 soci dipendenti.

## LA NOSTRA MISSION.

Cooperativa CASA si occupa da oltre quaranta anni di anziani e nell'ultimo periodo ha voluto dedicare la propria esperienza, competenza, e l'utilizzo della propria struttura anche al mondo dei giovani.

Nasce e continua la sua opera soprattutto mediante l'impegno e la dedizione di un folto numero di volontari, cuore pulsante della cooperativa.

Il nome **CASA**, nato come acronimo di **Cooperativa Assistenza Sociale Anziani**, è passato col tempo ad indicare un preciso stile di approccio alla persona caratterizzato da **Competenza**, **Affidabilità**, **Solidarietà** e **Assistenza**. Chi entra nella struttura Rododendro, sede della cooperativa, sperimenta fin da subito il clima domestico, relazionalmente ricco e stimolante proprio di una casa, di una famiglia. Il radicamento territoriale e la conoscenza che i volontari e dipendenti posseggono nei confronti degli utenti permette di operare in un contesto di sicurezza che si traduce in un senso di forte appartenenza.

La sede della cooperativa, per volontà del CDA, rappresenta la **CASA** di molte attività sociali e di volontariato dell'intero pinetano.

## LA NOSTRA VISION

Cooperativa CASA nasce in un contesto sociale, gli anni 70/80, in cui l'aspettativa di vita si allunga e pone nuove sfide riguardo la fascia dell'età anziana. Come gestire questa nuova realtà "sconosciuta"? Come le persone anziane, sane e ancora con molta energia possono stare accanto ai loro coetanei meno fortunati?

Questa attenzione ai nuovi bisogni e questa capacità di attivare risorse territoriali e stimolare la comunità affinché i "pari" si prendano cura dei "pari", rimane e vuole rimanere una delle caratteristiche peculiari della cooperativa CASA.

L'obiettivo della cooperativa CASA è duplice.

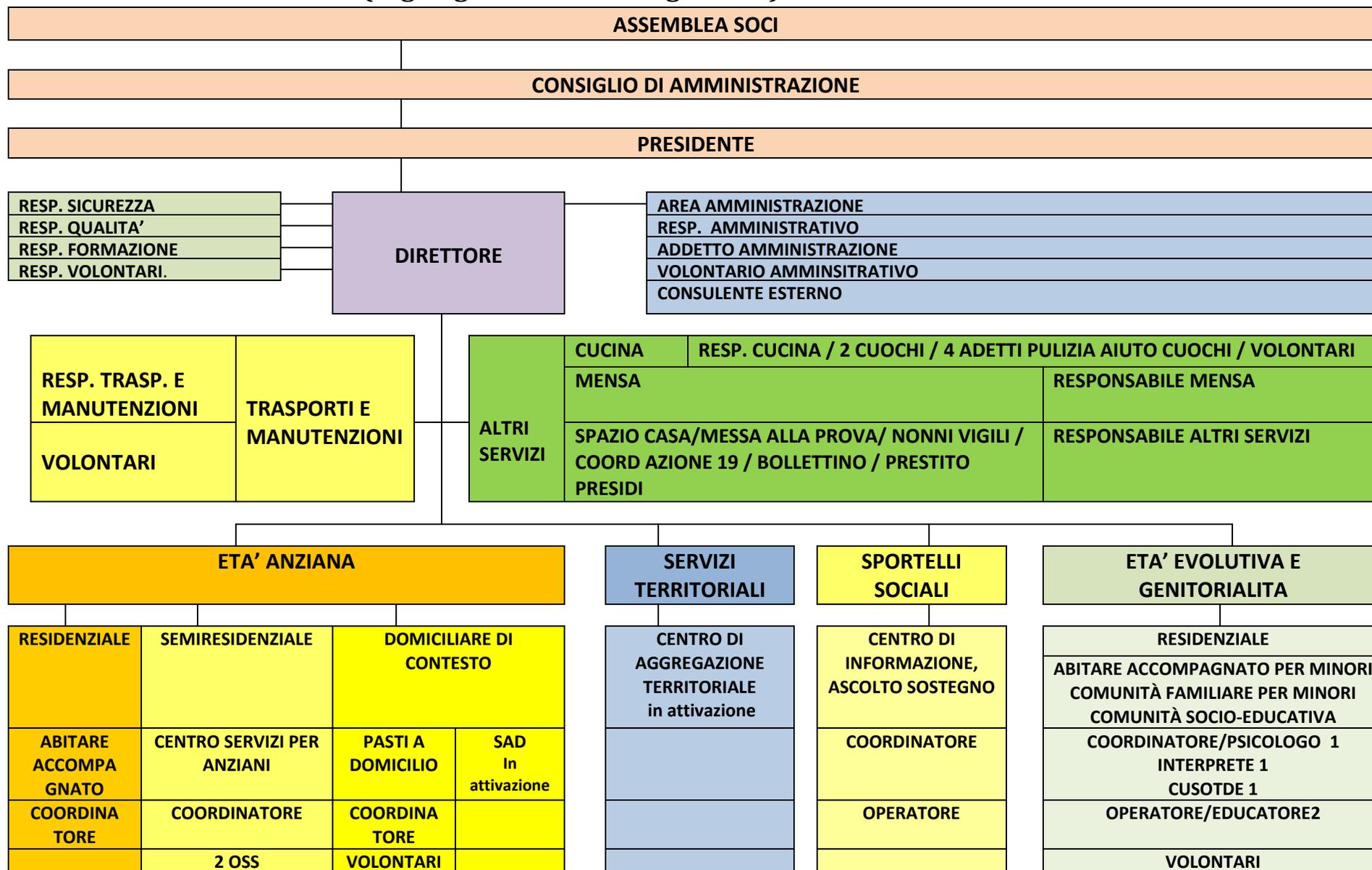
Anzitutto mantenere e migliorare i servizi in atto volti ad assistere la fascia anziana offrendo una possibilità di vita autonoma in un ambiente controllato e protetto. L'impegno è quello di prevenire ricoveri impropri in casa di riposo o altra struttura a carattere residenziale assistenziale supportando l'anziano in quei bisogni nei quali ha perso parte dell'autonomia. Da qui gli innumerevoli servizi attualmente attivati.

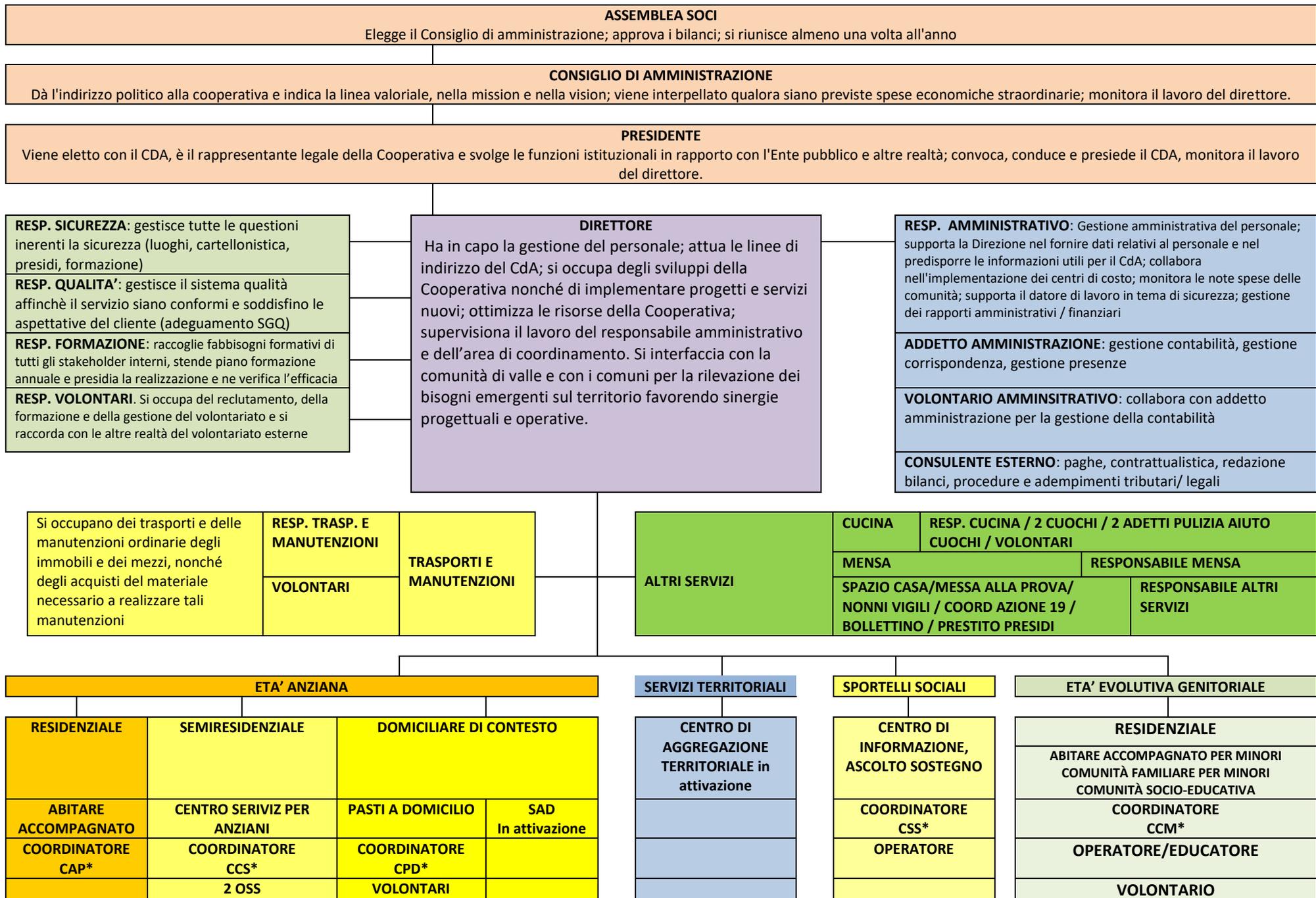
In seconda battuta rimane fondamentale l'obiettivo di presidiare il territorio vigilando sulle nuove povertà e debolezze. In questa ottica la cooperativa ha iniziato a collaborare con altre realtà territoriali per affiancare il mondo giovanile in questo periodo in cui "giovane" indica una fascia di età sempre più estesa e che coinvolge un mondo che fatica sempre più a trovar lavoro e di conseguenza a definire una propria identità individuale e familiare. L'impegno è quello di offrire possibilità aggregative e percorsi esperienziali per giovani e giovani/adulti che facilitino la crescita dell'identità anche nei valori della solidarietà, della gratuità, del servizio, del volontariato e del prendersi cura.

## I VALORI FONDANTI

- ✓ **Centralità della persona.** Il benessere della persona, la realizzazione delle proprie potenzialità ed il soddisfacimento dei propri bisogni, è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno della cooperativa. Nei nostri servizi rapporti e le relazioni tra le persone sono la risorsa più importante: ogni persona sia essa socio, dipendente, volontario, utente, familiare è al centro di ogni azione, ne determina la progettazione, lo svolgimento e la valutazione.
- ✓ **Integrazione con il territorio.** Il territorio è il luogo dove la cooperativa ha avuto origine ed a esso rimane radicata. Questo radicamento si traduce nella capacità di rispondere ai bisogni locali dialogando con tutte quelle realtà che si occupano a diverso titolo della comunità (enti pubblici e privati, associazioni, parrocchie, aziende della nostra comunità ...) Dalla lettura dei bisogni espressi dalla comunità nascono i progetti e le azioni della Cooperativa che li realizza coinvolgendo tutte le realtà del territorio. La cooperativa crede nella necessità di lavorare in rete e pertanto si impegna ad essere strumento di dialogo e luogo di incontro.
- ✓ **Porta sempre aperta.** Per la cooperativa CASA l'immagine della porta aperta indica il valore dell'accoglienza verso tutti senza alcuna distinzione o pregiudizio.
- ✓ **Attenzione ai nuovi bisogni.** Il radicamento territoriale e la fedeltà ai propri valori diventa stimolo ad un ascolto continuo della comunità volto a scoprire i nuovi bisogni e le nuove fragilità a cui la cooperativa cerca di dare risposta.
- ✓ **Democrazia, collaborazione e cooperazione.** La Cooperativa crede nella mutualità, nella democrazia e nel coinvolgimento attivo dei soci. Da questi valori nasce anche l'esigenza di operare in rete con le altre realtà della cooperazione trentina (Federazione, Consorzi e altre Cooperative). La Cooperativa è una fonte e possibilità di operare in modo attivo nel sociale, assumendosi responsabilità, sempre aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l'adesione alla cooperativa stessa.
- ✓ **Valorizzazione delle risorse umane, competenza, professionalità e qualità del lavoro.** La Cooperativa crede che l'efficacia dei propri servizi passi attraverso le risorse umane di cui dispone. Per questo motivo si impegna a valorizzare le risorse umane con un piano di formazione continua, con un costante richiamo ai valori fondanti, e con un'attenzione particolare alla crescita professionale. L'azione della Cooperativa mira a far emergere le capacità e le disponibilità di ciascuno promuovendone lo sviluppo attraverso la comunicazione.
- ✓ **Volontariato.** La Cooperativa è nata dal volontariato che per anni è stato il perno centrale sul quale si sono sviluppate le attività. Tuttora il volontariato rappresenta la dimensione centrale della cooperativa: la quasi interezza dell'area di governance è gestita da volontari che si fanno garanti del mantenimento di valori quali la gratuità, il prendersi cura, l'attenzione all'altro.

## MODELLO ORGANIZZATIVO (organigramma funzionigramma)





<p>COOPERATIVA CASA</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>2022-2025</b></p>	<p>Requisito ACCR13R</p>	<p><b>MOD AAG1.1</b> Rev. 1 del 03/04/22 Pag. 14 di 37</p>
-----------------------------	--	------------------------------	--

**CAP\*** = COORDINATORE ALLOGGI PROTETTI: Si occupa dell'accoglienza, presa in carico dell'anziano accolto, redige il progetto assistenziale individualizzato in collaborazione con l'ente inviante e monitora l'attuazione dei PAI (piano assistenziale individualizzato); partecipa agli incontri di rete progettuali; supervisiona l'andamento del servizio riferendone al Presidente e al Direttore; si interfaccia con l'Ente pubblico, collabora nella stesura dei questionari per la misurazione della soddisfazione. Coordina il lavoro di équipe; redige il PAI, le relazioni semestrali e tutta la documentazione necessaria e o richiesta in sinergia con gli educatori; una volta all'anno valuta il lavoro dell'educatore tramite strumenti appositi.

**CCS\***= COORDINATORE CENTRO SERVIZI: Si occupa dell'accoglienza, presa in carico dell'anziano accolto, redige il progetto assistenziale individualizzato in collaborazione con l'ente inviante e monitora l'attuazione dei PAI; partecipa agli incontri di rete progettuali; supervisiona l'andamento del servizio e l'operato degli OSS / educatori riferendone al Presidente e al Direttore; si interfaccia con l'Ente pubblico, collabora nella stesura dei questionari per la misurazione della soddisfazione. Coordina il lavoro di équipe; redige il PAI, le relazioni semestrali e tutta la documentazione necessaria e o richiesta in sinergia con gli OSS; una volta all'anno valuta il lavoro dell'educatore tramite strumenti appositi.

**OSS CENTRO SERVIZI:** La responsabilità principale dell'operatore socio sanitario consiste nel rilevare i bisogni primari dei pazienti nelle attività di vita quotidiana e di igiene personale, e prestare aiuto per il loro soddisfacimento e per favorire il benessere e l'autonomia della persona

**CPD\***= COORDINATORE PASTI A DOMICILIO: Si occupa del coordinamento della distribuzione dei pasti, del monitoraggio delle presenze, della gestione degli operatori incaricati della distribuzione e collabora nella stesura dei questionari per la misurazione della soddisfazione ; supervisiona l'andamento del servizio e riferendone al Presidente e al Direttore.

**CSS\***= COORDINATORE SPORTELLO SOCIALE: coordina il servizio, offre informazioni, orientamento e supporto per l'accesso alla rete dei servizi e fornisce supporto a persone che vivono una condizione di vulnerabilità e/o di disagio sociale di diversa natura; supervisiona l'andamento del servizio riferendone al Presidente e al Direttore; si interfaccia con l'Ente pubblico, collabora nella stesura dei questionari per la misurazione della soddisfazione. Coordina il lavoro di équipe; redige il PAI, le relazioni semestrali e tutta la documentazione necessaria e o richiesta; una volta all'anno valuta il lavoro dell'educatore tramite strumenti appositi.

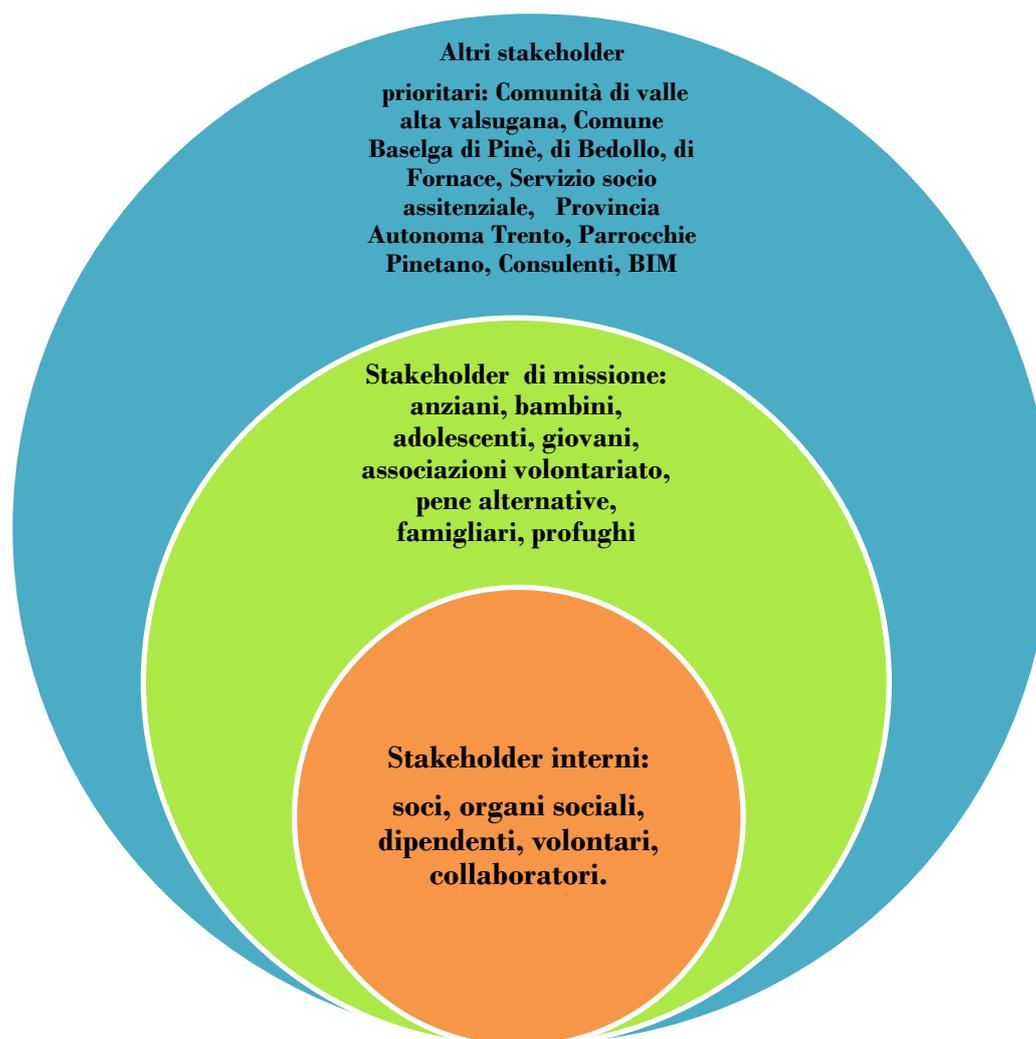
	<p><i>COOPERATIVA CASA</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI 2022-2025</b></p>	<p>Requisito ACCR13R</p>	<p><b>MOD AAG1.1</b> Rev. 1 del 05/05/22 Pag. 15 di 37</p>
--	------------------------------------	---	------------------------------	--

CCM\*= COORDINATORE COMUNITA' MINORI (PROFUGHI UCRAINI) Si occupa dell'accoglienza, presa in carico del minore accolto, redige il progetto assistenziale individualizzato in collaborazione con l'ente inviante e monitora l'attuazione dei PAI; partecipa agli incontri di rete progettuali; supervisiona l'andamento del servizio e l'operato educatori e volontari riferendone al Presidente e al Direttore; si interfaccia con l'Ente pubblico, collabora nella stesura dei questionari per la misurazione della soddisfazione. Coordina il lavoro di équipe; redige il PAI, le relazioni semestrali e tutta la documentazione necessaria e o richiesta in sinergia con gli educatori; una volta all'anno valuta il lavoro dell'educatore tramite strumenti appositi.



## GLI STAKEHOLDER

Uno degli obiettivi della Carta dei Servizi è individuare i propri stakeholder cioè i soggetti portatori di interesse rispetto all'attività della cooperativa. La loro identificazione permette di comprendere al CDA e alla direzione chi deve essere necessariamente incluso nelle scelte progettuali sia internamente che esternamente e permette di definire le priorità di intervento. Questo mappatura contribuisce alla strutturazione dei servizi erogati e alla successiva fase di valutazione e di miglioramento. Inoltre la definizione chiara degli stakeholder permette un loro coinvolgimento attivo che rende trasparente l'operato della cooperativa e rafforza il rapporto fiduciario condizione necessaria per l'esistenza e lo sviluppo della cooperativa stessa. A tal fine sono state scelte quattro categorie di stakeholder: interni, di missione, altri.



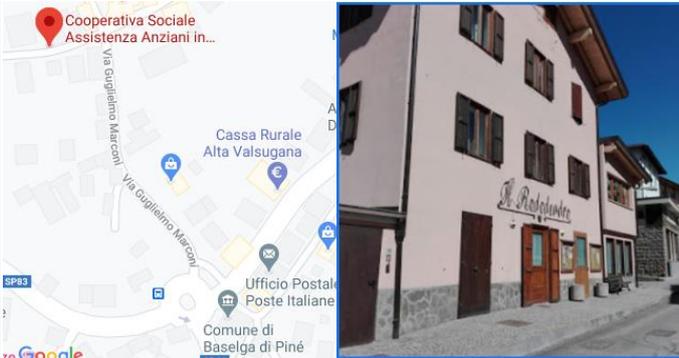
## I SERVIZI

### ALLOGGI PROTETTI

<p><b>ALLOGGI PROTETTI</b></p> <p>3.1 ABITARE ACCOMPAGANTO PER ANZIANI</p>	 
<p><b>IL SERVIZIO.</b></p> <p>La cooperativa Casa offre la possibilità ad anziani in situazione di fragilità personale, o abitativa, o di solitudine relazionale di vivere in stanze / alloggi singoli. Questa forma di coabitazione permette di condividere spazi comuni della casa, di organizzare le attività quotidiane, di condividere le spese di gestione in un'ottica di partecipazione, integrazione e responsabilizzazione. Il servizio collabora con il Centro Diurno per anziani Rododendro e gode del servizio mensa e trasporto gestiti dalla cooperativa; inoltre è inserito nella rete di prossimità che gravita attorno alla cooperativa: università della terza età, gruppi di volontariato, attività parrocchiali a cui gli utenti possono partecipare.</p> <p><b>IL SERVIZIO è APERTO 7/7 GIORNI H 24.</b></p>	
<p><b>I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO</b></p> <p>Generalmente vengono accolte persone con età superiore ai 64 anni che:  Vivono in una situazione di disagio abitativo  Vivono in una situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare e che sono parzialmente in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della giornata ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o supervisione nell'arco della giornata  Potrebbero potenziare le proprie capacità di vita autonoma all'interno di un'esperienza di convivenza, partecipazione e coinvolgimento attivo.  I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità, alle esigenze e risorse di ogni persona e secondo quanto previsto e monitorato nel P.a.i.</p>	
<p><b>FUNZIONE PREVALENTE</b></p>	

<p>Educazione/accompagnamento all'autonomia</p>
<p><b>RICETTIVITA'.</b> Il centro può ospitare fino a 8 persone.</p>
<p><b>MODALITA' DI ACCESSO.</b> L'accesso avviene: - In modo diretto - 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. Successivamente l'equipe predispone il P.a.i., monitora nel tempo l'inserimento predisponendo le relazioni periodiche di verifica.</p>
<p><b>PRESIDIO OPERATORI</b> La struttura è presidiata durante il giorno tutta la settimana in quanto la cooperativa eroga servizi che prevedono la presenza di personale all'interno della struttura dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato, domenica dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 11.30 alle 13.00 e dalle 18.00 alle 19.00. Le funzioni assistenziali e di cura sono gestite dal servizio socio assistenziale. Settimanalmente è previsto un incontro formale DI OGNI UTENTE con il referente (EDUCATORE / OPERATORE SOCIALE) della struttura di cui rimane relazione</p>
<p><b>DISPONIBILITA' PER EMERGENZE</b> Sono sempre reperibili presidente, vicepresidente, coordinatrice.</p>
<p><b>COSTO</b> Per informazioni riguardo l'accesso diretto contattare il numero 0461 558780</p>

**CENTRO SERVIZI PER ANZIANI RODODENDRO**

<p><b>CENTRO SERVIZI PER ANZIANI RODODENDRO</b></p>	 <p>SEMIRESIDENZIALE / ETA' ANZIANA</p>
---	---

**IL SERVIZIO.**

La cooperativa Casa presso offre un SERVIZIO A CARATTERE DIURNO in convenzione con la Comunità alta Valsugana avente le seguenti caratteristiche:

- ✓ APERTO 4/7 GIORNI (lunedì, martedì, giovedì, venerdì)
- ✓ ORARIO 9.00/13.00
- ✓ Presso la struttura RODODENDRO.

Il servizio vuole favorire il benessere degli anziani sostenendo la loro permanenza nel proprio ambiente di vita. La prevenzione, l'invecchiamento attivo e la promozione dell'inclusione sociale sono affiancate dall'accudimento e la cura in un percorso che mira al mantenimento delle abilità e delle autonomie da condividere e valorizzare. In quest'ottica si attua una lavoro di rete con soggetti pubblici e privati del territorio per favorire l'inclusione sociale.

E' disponibile anche il servizio di PASTO e di TRASPORTO.

A fianco degli operatori nel centro operano diversi volontari che curano alcune proposte per gli ospiti.

**I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO**

Generalmente vengono accolte persone con età superiore ai 64 anni, ma occasionalmente possono essere accolte anche adulti in presenza di specifiche esigenze. Il servizio è rivolto a chi non ha un'adeguata rete familiare e/o sociale di supporto, a chi necessita di un supporto nelle attività di igiene e cura personale, a chi in un'esperienza di socializzazione e integrazione sociale valorizza e potenzia le proprie capacità.

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata almeno una volta ogni 6 mesi.

	<p><i>COOPERATIVA CASA</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI 2022-2025</b></p>	<p>Requisito ACCR13R</p>	<p><b>MOD AAG1.1</b> Rev. 1 del 05/05/22 Pag. 20 di 37</p>
--	------------------------------------	---	------------------------------	--

### **FUNZIONE PREVALENTE**

Socializzazione, integrazione e promozione dell'inclusione sociale

### **ATTIVITA'.**

- ✓ Attività servizi mensa / pasto
- ✓ Attività di supporto all'igiene personale e alla cura di sé (esempio: doccia assistita)
- ✓ Attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (escluse le attività terapeutiche riabilitative svolte da personale sanitario)
- ✓ Attività di orientamento accompagnamento ai servizi
- ✓ Attività di supporto e promozione alle relazioni interpersonali e di gruppo
- ✓ Attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali
- ✓ Attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e di gruppo
- ✓ Attività di svago (gite, eventi comunitari, feste, giochi, tornei ...)
- ✓ Attività di cittadinanza attiva

### **RICETTIVITA'.**

Il centro può ospitare fino a 18 persone.

### **MODALITA' DI ACCESSO.**

L'accesso avviene:

- ✓ In modo diretto
- ✓ 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. Successivamente l'equipe predispone il P.a.i., monitora nel tempo l'inserimento predisponendo le relazioni periodiche di verifica. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

La progettazione del servizio sulla base delle caratteristiche del territorio e alle risorse presenti determina la tipologia di accesso.

### **PRESIDIO OPERATORI**

Settimanalmente è previsto un incontro formale DI OGNI UTENTE con il referente (EDUCATORE / OPERATORE SOCIALE) della struttura di cui rimane verbale.

## PASTI A DOMICILIO

<p><b>SERVIZIO PASTI A DOMICILIO</b></p>	
--	--

### 3.10 SEMIRESIDENZIALE / ETA' ANZIANA DOMICILIARE E DI CONTESTO

#### SERVIZIO

Il servizio a domicilio consiste nella consegna dei pasti presso il domicilio dell'utente. Il servizio risponde all'incapacità di procedere autonomamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione per le persone che non sono in grado di provvedere autonomamente al pasto e che sono prive di una rete familiare di supporto.

La consegna del pasto a domicilio è un'occasione per monitorare la situazione della persona e, qualora necessario, per supportare l'utente nell'apertura del contenitore e attivare, in caso di necessità, i servizi territoriali.

Si configura come intervento socio-assistenziale ai sensi della LP 13/2007 per lo sviluppo di una prestazione assistenziale di supporto e di relazione con il beneficiario del servizio che vede assicurata, oltre alla mera consegna del pasto con la conseguente sicurezza di una corretta alimentazione, anche una funzione generale di controllo e prevenzione, di conoscenza diretta e di sviluppo di contatti e relazioni quotidiane di scambio e collegamento anche con altre iniziative territoriali. La consegna del pasto si configura quindi come un'occasione di presidio, di relazione e di attivazione di ulteriori interventi che favoriscono la permanenza della persona a domicilio.

IL SERVIZIO E' DISPONIBILE 7 GIORNI su 7

#### I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO.

Gli utenti del Servizio Pasti a domicilio sono prevalentemente persone anziane con più di 64 anni, con limitata autonomia e prive di adeguato supporto familiare, che non sono in grado di confezionare autonomamente il pasto o che necessitano di una alimentazione corretta.

Il servizio può essere rivolto anche a persone adulte o disabili.

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati.

#### FUNZIONE PREVALENTE

Accudimento e cura

#### PRESIDIO DEGLI OPERATORI

L'operatore consegna il pasto a domicilio

#### MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

L'accesso avviene:

- su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e dei familiari.
- In modo diretto

## ASSISTENZA DOMICILIARE E DI CONTESTO

<p><b>ASSISTENZA DOMICILIARE E DI CONTESTO SAD</b></p> <p>SEMIRESIDENZIALE / ETA' ANZIANA</p>	
<p><b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è rivolto tutti a coloro che necessitano di aiuto e sostegno, temporaneo o continuativo, per la presenza di limitazioni funzionali, disabilità, o in situazioni che comportino il rischio di emarginazione, e che non dispongono di un adeguato o sufficiente supporto assistenziale.</p> <p>L'obiettivo primario è quello di favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, sia esso un'abitazione privata, una co-abitazione o una struttura socio-assistenziale, e di affiancare i familiari e/o altre persone che si occupano dell'assistenza coinvolgendoli nel percorso assistenziale e fornendo loro supporto e sollievo. Nella prospettiva della promozione del benessere e di una migliore qualità della vita, il servizio concorre assieme ad altri servizi nel prevenire i rischi di disgregazione sociale ed isolamento e rimuovere le condizioni di emarginazione e nell'evitare i collocamenti impropri in strutture residenziali e favorire i rientri nella propria abitazione attraverso progetti di riabilitazione mirati.</p> <p>Il servizio di assistenza domiciliare può essere attivato anche per affiancare e formare l'assistente privata o i familiari allo svolgimento delle attività di cura, oppure per rispondere a situazioni di necessità temporanea (es. periodo post-operatorio)</p> <p>Gli interventi di assistenza domiciliare comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ cura e aiuto alla persona: aiuto nell'igiene e nella cura personale, attività di mobilitazione volte a favorire la deambulazione, supporto nelle attività di preparazione e consumo dei pasti;</li> <li>✓ sostegno relazionale: supporto alla vita di relazione, accompagnamento per l'accesso ai servizi del territorio e per il disbrigo di commissioni personali, attività di integrazione con la comunità locale;</li> <li>✓ governo della casa;</li> <li>✓ supporto e formazione ai caregivers.</li> </ul> <p>Le attività di competenza del referente tecnico e del coordinamento sono invece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisi dei bisogni e redazione di una scheda tecnica personale</li> <li>✓ Sopralluogo a domicilio</li> <li>✓ Individuazione degli operatori più adatti al caso</li> <li>✓ Creazione e sviluppo piani di lavoro</li> <li>✓ Pianificazione di tempistiche e accessi</li> <li>✓ Confronti periodici con gli operatori</li> <li>✓ Confronti periodici con utenti e familiari</li> </ul>	

	<p><i>COOPERATIVA CASA</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI 2022-2025</b></p>	<p>Requisito ACCR13R</p>	<p><b>MOD AAG1.1</b> Rev. 1 del 05/05/22 Pag. 23 di 37</p>
--	------------------------------------	---	------------------------------	--

<p><b>IL SERVIZIO E' DISPONIBILE 7 GIORNI su 7</b></p>
<p><b>I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO</b>          Persone anziane di età superiore ai 64 anni che, in assenza di adeguato o sufficiente supporto familiare, necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa. Il servizio può essere rivolto anche a persone in condizione di disabilità temporanea o permanente, famiglie in difficoltà che necessitano di assistenza per uno o più componenti del nucleo familiare e in generale tutte le persone in situazione di fragilità. La durata dell'intervento viene definita sulla base dei bisogni individuati.</p>
<p><b>FUNZIONE PREVALENTE</b>          Accudimento e cura</p>
<p><b>PRESIDIO DEGLI OPERATORI</b>          Gli operatori sono presenti a domicilio della persona assistita con gli orari definiti nel Piano assistenziale compatibilmente con i bisogni della persona assistita e del nucleo familiare. Nelle situazioni complesse, e per ragioni di sicurezza, l'intervento può essere svolto con la compresenza di due operatori. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti</p>
<p><b>MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO</b>          L'accesso avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 al fine di definire il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.). Il soggetto erogatore predispone le periodiche relazioni di verifica.</li> <li>- Accesso diretto (modalità, tempistiche e costo da definire con la cooperativa)</li> </ul>

**SPORTELLO SOCIALE**

<p><b>SPORTELLO SOCIALE CENTRO DI INFORMAZIONE, ASCOLTO E SOSTEGNO</b></p>	 
<p><b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Il Servizio, in collaborazione con gli Enti locali, offre informazioni, orientamento e supporto per l'accesso alla rete dei servizi e fornisce supporto a chi vive una condizione di vulnerabilità e/o di disagio sociale di diversa natura. Le persone sono accompagnate in un percorso di acquisizione di una maggior consapevolezza dei propri bisogni e di potenziamento delle proprie competenze, finalizzati al superamento della situazione di disagio.</p> <p>Il servizio, in collaborazione con gli Enti locali, si rivolge direttamente anche a minori e neo-maggiorenni (14-24 anni) e alle figure di riferimento dei minori (genitori, affidatari, ecc...)</p> <p>Gli interventi possono realizzarsi in forma individuale, di coppia e/o di gruppo.</p> <p>Il Centro di informazione offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ informazione sulle opportunità, sulle agevolazioni e sulle risorse disponibili sul territorio su tematiche di diversa natura;</li> <li>✓ orientamento sulle modalità di accesso al sistema complessivo dei servizi e di raccordo organizzativo con la rete dei servizi integrati;</li> <li>✓ attività di ascolto, consulenza e supporto;</li> <li>✓ accesso alle risorse disponibili sul territorio</li> <li>✓ sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale (maggiore di 16 anni)</li> <li>✓ sostegno e accompagnamento per la ricerca lavorativa e abitativa</li> </ul>	
<p><b>I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO</b></p> <p>I destinatari del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- persone o nuclei familiari appartenenti a specifici gruppi di popolazione (anziani, famiglie con figli minori, stranieri, persone con disabilità, coppie in crisi, uomini che hanno agito violenza ecc...).</li> <li>- minori e figure di riferimento dei minori (genitori, affidatari, ecc...)</li> </ul>	
<p><b>FUNZIONE PREVALENTE</b></p> <p>Informazione, orientamento, consulenza, ascolto, sostegno.</p>	
<p><b>PRESIDIO DEGLI OPERATORI</b></p> <p>Nell'orario di apertura è sempre presente almeno un operatore.</p>	
<p><b>MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO</b></p> <p>Accesso diretto o su invio.</p>	
<p><b>GIORNI/ORARIO DI APERTURA</b></p> <p>Il servizio è aperto con orari flessibili e si attiva mediante chiamata presso il numero 0461 558780 oppure prenotando appuntamento recandosi presso la sede Rododendro.</p>	

	<p><i>COOPERATIVA CASA</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI 2022-2025</b></p>	<p>Requisito ACCR13R</p>	<p><b>MOD AAG1.1</b> Rev. 1 del 05/05/22 Pag. 25 di 37</p>
--	------------------------------------	---	------------------------------	--

**SUPPORTO SCOLASTICO/ CENTRO DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE PER BAMBINI E RAGAZZI**

<p><b>CASA PER NOI</b></p>	 
<p><b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b></p> <p>Il Servizio offre informazioni, orientamento e supporto per l'accesso alla rete dei servizi e fornisce supporto a persone che vivono una condizione di vulnerabilità e/o di disagio sociale di diversa natura. Le persone sono accompagnate in un percorso di acquisizione di una maggior consapevolezza dei propri bisogni e di potenziamento delle proprie competenze, finalizzati al superamento della situazione di disagio. Gli interventi possono realizzarsi in forma individuale, di coppia e/o di gruppo. "Casa per noi" offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporto scolastico (compiti, studio, lavoro in gruppo) diretto o indiretto a favore di minori anche in forma individualizzata</li> </ul>	
<p><b>I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO</b> Bambini e ragazzi (6-18 anni)</p>	
<p><b>FUNZIONE PREVALENTE</b> Supporto nello svolgimento dei compiti, orientamento, consulenza.</p>	
<p><b>PRESIDIO DEGLI OPERATORI</b> Nell'orario di apertura è sempre presente almeno un operatore.</p>	
<p><b>MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO</b> Iscrizione presso sede Rododendro / invio da servizi sociali / invio da scuola</p>	
<p><b>GIORNI/ORARIO DI APERTURA</b> Venerdì pomeriggio e sabato pomeriggio 14.00-17.00</p>	



COOPERATIVA  
CASA

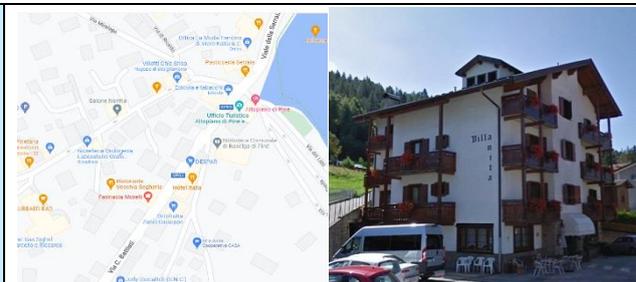
# CARTA DEI SERVIZI 2022-2025

Requisito  
ACCR13R

**MOD AAG1.1**  
Rev. 1 del 05/05/22  
Pag. 26 di 37

## ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI / COMUNITÀ FAMILIARE PER MINORI

### ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI COMUNITÀ FAMILIARE PER MINORI



#### IL SERVIZIO.

Il servizio di accoglienza e ospitalità è rivolto a profughi ucraini minori e/o accompagnati da famigliari.

Il servizio prevede:

- assistenza generica alla persona diurna e notturna H24
- assistenza amministrativa
- servizi pulizia e igiene ambientale
- fornitura pasti
- fornitura beni
- supporto psicologico
- assistenza sociale
- mediazione culturale
- insegnamento lingua
- informazione normativa
- orientamento al territorio

IL SERVIZIO è APERTO 7/7 GIORNI H 24.

#### I DESTINATARI E DURATA INTERVENTO

I servizi sono temporaneamente rivolti ai profughi provenienti dall'Ucraina

#### SERVIZI AGGIUNTIVI

Disponibilità di un posto per l'accoglienza immediata in emergenza di un nucleo familiare ogni 15 posti oppure la possibilità di allestirlo all'occorrenza.

<p><b>SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;"><a href="http://serviziocivile.provincia.tn.it/">http://serviziocivile.provincia.tn.it/</a></p>
<p>La cooperativa CASA è iscritta all'Albo provinciale delle organizzazioni di servizio civile universale provinciale.</p>
<p style="text-align: center;"><b>SERVIZIO MENSA PER SOCI E PERSONE CON NECESSITA' DI SOCIALIZZAZIONE</b></p>
<p>OLTRE AL CIBO UN AMBIENTE DI "CASA".          Lo spazio mensa presso la sede della cooperativa è luogo in cui il momento del pranzo diventa occasione di incontro e socializzazione. Lo stile familiare, la qualità del cibo, il tempo a disposizione per mangiare diventano lo spazio per incontrare volontari, amici, operatori con cui sentirsi a "casa".          Per informazioni: 0461 558780</p>
<p style="text-align: center;"><b>TRASPORTO</b></p>
<p>La cooperativa è disponibile ad accompagnare gli utenti e gli esterni che ne avessero necessità presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni. Sono a disposizione anche mezzi per il trasporto di persone disabili. Per info contattare il numero 0461558780</p>
<p style="text-align: center;"><b>SPAZIO "CASA"</b></p>
<p>La cooperativa CASA mette a disposizione i propri spazi e le proprie dotazioni tecnologiche, per le associazioni di volontariato, per le attività a favore della comunità, per iniziative benefiche.          Per poter utilizzare gli spazi contattare il numero 0461558780</p>
<p style="text-align: center;"><b>A PIEDI SICURI</b></p>
<p>La cooperativa CASA in convenzione con il Comune di Baselga garantisce il servizio "A PIEDI SICURI" al fine di garantire una presenza visibile e rassicurante per gli utenti della scuola e accrescere il grado di rispetto delle regole di civile convivenza. Si punta a promuovere la coesione sociale, il senso di appartenenza e lo scambio intergenerazionale.</p>



COOPERATIVA  
CASA

## CARTA DEI SERVIZI 2022-2025

Requisito  
ACCR13R

**MOD AAG1.1**  
Rev. 1 del 05/05/22  
Pag. 28 di 37

### COORDINAMENTO AZIONE 19 FEMMINILE

La cooperativa CASA coordina l'intervento dell'azione 19 femminile in convenzione con il comune di Baselga. In particolare cura la formazione, l'inserimento lavorativo, la gestione delle persone di questo progetto individuando la proposta lavorativa adeguata e verificandone periodicamente l'efficacia.

### DISTRIBUZIONE BOLLETTINO TERRITORIALE

La cooperativa CASA si occupa per conto dei comuni di Baselga, Bedollo e Sover della distribuzione del bollettino Pinè Sover Notizie.

### "MESSA ALLA PROVA"

La casa accoglie persone per progetti di "messa alla prova" e "lavori socialmente utili" in collaborazione con il Tribunale e l'UEPE.

### PRESTITO AUSILI

La cooperativa presta ausili quali carrozzine, deambulatori, letti attrezzati, comode, stampelle ... per il periodo di cui le persone necessitano.

### ACCESSO INTERNET

Presso le strutture è attiva una connessione internet a disposizione degli utenti. L'utilizzo da parte degli utenti è regolamentato in base alle caratteristiche dell'utente e della specifica attività da svolgere

### CORSI DI ITALIANO / SERVIZIO INTERPRETI

Per gli stranieri sono attivi e attivabili su richiesta corsi di italiano. Disponibilità, all'occorrenza, di un operatore volontario o dipendente, che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale.

### CORSI PER STRANIERI IN PREPARAZIONE ALL'ESAME TEORICO DI PATENTE

Sono attivi e attivabili corsi per stranieri in preparazione all'esame teorico per il conseguimento della patente di guida.



**Strumenti INFORMATIVI SULLE INIZIATIVE DELLA COOPERATIVA:**

- **sito web: WWW.COOPERATIVACASA.ORG**
- **“AMICA CASA” giornalino informativo trimestrale**
- **Assemblea ordinaria e straordinari soci**
- **BACHECA presso la sede della cooperativa Rododendro**
- **Incontri ricreativi, formativi, informativi con VOLONTARI E SIMPATIZZANTI**

**ATTIVITÀ INFORMATIVE, FORMATIVE, RICREATIVE, CULTURALI,  
MOTORIE  
PROPOSTI ANNUALMENTE**

Di seguito le attività informative, formative, culturali, ricreative e motorie proposte dalla cooperativa CASA durante l'anno. Le attività saranno calendarizzate almeno 30 giorni prima della loro effettiva realizzazione e saranno visibili nel sito web (spazio le nostre iniziative) e sulla bacheca della cooperativa e su giornalino della cooperativa.

	Svolgimento	Necessità prenotazione
Università Terza Età	Secondo programmazione	Sì
Incontri volti all' educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti agli utenti, ai volontari e aperti al pubblico	Secondo programmazione	
Incontri volti e attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie.	Secondo programmazione	
Incontri e attività per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento di educazione alla gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana, effettuate anche nei vari contesti di vita.	Secondo programmazione	
Incontri volti a favorire l'inclusione sociale	Secondo programmazione	
Incontri volti a favorire lo scambio intergenerazionale effettuate anche nei vari contesti di vita.	Secondo programmazione	
Incontro per volontari, dipendenti, utenti e aperto al pubblico sulla formazione e	Secondo programmazione	



promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti.		
Incontro con specialisti su: 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. Rivolto a volontari, dipendenti, utenti e aperto al pubblico.	Secondo programmazione	
Incontro di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo. Rivolto a volontari, dipendenti, utenti e aperto al pubblico.	Secondo programmazione	
Incontro di informazione/formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari	Secondo programmazione	
Incontro con professionisti per sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari.	Secondo programmazione	
Incontri e attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali orientate al supporto della genitorialità, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo, effettuate anche nei vari contesti di vita.	Secondo programmazione	
Incontri e attività volti allo sviluppo delle competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali	Secondo programmazione	
Sportello psicologico di ascolto e di supporto ai caregiver	Attivabile su richiesta/segnalazione	
Servizi integrativi (anche in forma privatistica) volti a rispondere alle eventuali urgenze e necessita dei caregiver	Attivabile su richiesta/segnalazione	
Servizio sollievo caregiver: <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio spesa a domicilio</li><li>- Ritiro medicinali in farmacia</li><li>- Trasporto verso servizi sanitari</li></ul>	Attivabile su richiesta/segnalazione	
Progetti individualizzati volti al supporto nelle attività di assistenza domicilio allo scopo di	Attivabile su richiesta/segnalazione	

<p>garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa. In base alle necessità verranno attivati volontari e progetti di rete in collaborazione con enti e soggetti del territorio.</p>		
<p>Formazione volontari e dipendenti al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa</p>	<p>Definito nel piano di formazione</p>	
<p>Incontro a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali effettuati anche nei vari contesti di vita.</p>	<p>Definito nel piano di formazione</p>	
<p>Formazione per nuovi volontari con oggetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Privacy</li> <li>- Haccp</li> <li>- Mediante “training on the job”</li> </ul>	<p>Definito nel piano di formazione</p>	
<p><b>ATTIVITA' RICREATIVE SPORTIVE CLTURALIU E CULTURALI PER MINORI</b></p>		
<p>In collaborazione con l'associazione Orienteering Pinè Asg e con AC Pine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atletica</li> <li>- Orienteering</li> <li>- Calcio</li> <li>- Tiro con l'arco</li> </ul>	<p>Secondo programmazione offerta dalle associazioni di riferimento</p>	<p>Necessità di iscrizione</p>
<p><b>ATTIVITA' RICREATIVE MOTORIE</b></p>		
<p>Serate con poeti locali: poesie dialettali</p>	<p>Secondo programmazione</p>	
<p>Soggiorno marino</p>	<p>Maggio / settembre</p>	<p>Sì</p>
<p>Gita sociale</p>	<p>Primavera / autunno</p>	<p>Sì</p>
<p>Serate danzanti</p>	<p>Carnevale</p>	<p>Sì</p>
<p>“Polenta e baccalà”</p>	<p>Ogni giovedì</p>	<p>Sì</p>
<p>Interventi previsti entro fine 2022 rilevati con una specifica analisi dei bisogni emergenti dal progetto di accoglienza dei profughi ucraini.</p>		
<p>1. CORSO HACCP per mamme profughe ucraine</p>		
<p>2. CORSO ITALIANO profughi ucraini (minori e adulti)</p>		
<p>3. INTEGRAZIONE NELLE ATTIVITA' ESTIVE DEI BAMBINI PROFUGHI UCRAINI</p>		
<p>4. ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE BISETTIMANALI PRESSO CENTRO ACCOGLIENZA PROFUGHI</p>		

## LA GESTIONE DELLA QUALITA'

Fare qualità per la cooperativa CASA significa svolgere sempre al meglio il proprio ruolo assistenziale educativo attraverso i servizi erogati. Questo impegno richiede un continuo monitoraggio di alcune dimensioni della propria azione che determinano la bontà della prestazione offerta.

In quest'ottica si sono individuati tre ambiti per i quali definire gli aspetti decisivi, i connessi indicatori e standard per la valutazione, ovvero aspetti misurabili e documentabili.

I tre ambiti di attenzione riguardano tre specifici livelli: quello dell'erogazione del servizio, quello organizzativo e infine il monitoraggio del contesto dell'utente e/o dell'ente inviante.





DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	INDICATORI	STANDARD
Professionalità degli operatori	<input type="checkbox"/> Titolo di studio	<input type="checkbox"/> Diploma di maturità di 5 anni e 2 anni di esperienza maturata in ambiti assistenziali educativi simili a coop. CASA <input type="checkbox"/> Laurea triennale specifica o equipollente <input type="checkbox"/> Laurea specialistica specifica o equipollente
	<input type="checkbox"/> formazione permanente e partecipazione a iniziative formative	<input type="checkbox"/> 20 ore /anno/ dipendente
	<input type="checkbox"/> supervisione programmata sui bisogni dell'operatore a livello di equipe	<input type="checkbox"/> riunione settimanale equipe di servizio <input type="checkbox"/> riunione semestrale equipe di direzione
Personalizzazione intervento	<input type="checkbox"/> formalizzazione PAI/PEI	<input type="checkbox"/> per strutture convenzionate: aggiornamento come da indicazione ente inviante <input type="checkbox"/> semestrale per strutture accesso libero
	<input type="checkbox"/> scheda osservazione / diario / passaggio consegne	<input type="checkbox"/> quotidiano
	<input type="checkbox"/> relazione per direzione	<input type="checkbox"/> semestrale
Percezione intervento da parte dell'utente	<input type="checkbox"/> segnalazioni/ non conformità / reclami	<input type="checkbox"/> disponibilità quotidiana di moduli per eventuali segnalazioni NC reclami <input type="checkbox"/> interviste telefoniche a campione
	<input type="checkbox"/> questionario soddisfazione	<input type="checkbox"/> semestrale
Valutazione	<input type="checkbox"/> verifica PAI / PEI	<input type="checkbox"/> trimestralmente con servizi sociali <input type="checkbox"/> settimanale con equipe servizio <input type="checkbox"/> semestrale con equipe di direzione



DIMENSIONE ORGANIZZATIVA	INDICATORI	STANDARD
Presidio educativo assistenziale	<input type="checkbox"/> reperibilità responsabile servizio e/o direttore e/o presidente	<input type="checkbox"/> H24 7 giorni/ 7 per alloggi protetti <input type="checkbox"/> continuativo per l'orario di erogazione del servizio
	<input type="checkbox"/> riunione equipe educativa assistenziale	<input type="checkbox"/> settimanale
	<input type="checkbox"/> valutazione questionari soddisfazione	<input type="checkbox"/> annuale
	<input type="checkbox"/> riunione equipe direzione	<input type="checkbox"/> semestrale
Presidio istituzionale	<input type="checkbox"/> riunione CDA	<input type="checkbox"/> mensile e/o al bisogno
	<input type="checkbox"/> equipe direzione con presidente	<input type="checkbox"/> settimanale
Presidio organizzativo	<input type="checkbox"/> controllo gestione	<input type="checkbox"/> verifica bimestrale
	<input type="checkbox"/> verifica presenze	<input type="checkbox"/> quotidiano
	<input type="checkbox"/> verifica organizzazione lavoro e turistica	<input type="checkbox"/> settimanale



DIMENSIONE DI CONTESTO				
SOGGETTI COINVOLTI NELLA VALUTAZIONE e referente	SERVIZIO VALUTATO e referente interno valutazione	FATTORE DEL SERVIZIO OGGETTO DI VALUTAZIONE	STRUMENTO DI VALUTAZIONE	PERIODICITA'
Comunità di valle Alta Valsugana (assistente sociale e referente servizio sociale / comunità valle)	Centro servizi anziani (coordinatore servizio operatore) / Alloggi protetti	<input type="checkbox"/> tempestività presa in carico	<input type="checkbox"/> giorni trascorsi dalla richiesta	<input type="checkbox"/> semestrale
		<input type="checkbox"/> preparazione e professionalità operatori	<input type="checkbox"/> titolo studio, formazione, incontri equipe supervisione	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> personalizzazione flessibilità differenziazione interventi	<input type="checkbox"/> redazione pai, progetto individualizzato, cartella utente	<input type="checkbox"/> semestrale
		<input type="checkbox"/> valutazione azione assistenziale	<input type="checkbox"/> verifica equipe multidisciplinare	<input type="checkbox"/> semestrale
Anziano accolto Familiari referenti	Centro servizi anziani (coordinatore servizio operatore) / Alloggi protetti	<input type="checkbox"/> tempestività presa in carico	<input type="checkbox"/> giorni trascorsi dalla richiesta	<input type="checkbox"/> una tantum
		<input type="checkbox"/> preparazione e professionalità operatori	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste / verbali riunioni periodiche	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> adeguatezza spazi	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste / verbali riunioni periodiche	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> cortesia, gentilezza simpatia	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste / verbali riunioni periodiche	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> valutazione azione assistenziale	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste / verbali riunioni periodiche	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> adeguatezza tempi accoglienza	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste / verbali riunioni periodiche	<input type="checkbox"/> annuale



Comunità di valle Alta Valsugana (assistente sociale e referente servizio sociale / comunità valle)	Consegna pasti	<input type="checkbox"/> servizio consegna <input type="checkbox"/> qualità cibo <input type="checkbox"/> osservanza prescrizioni/ menù	<input type="checkbox"/> numero segnalazioni non conformità/ reclami	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> monitoraggio	<input type="checkbox"/> persone segnalate	<input type="checkbox"/> annuale
Beneficiario	Consegna pasti	<input type="checkbox"/> qualità/ quantità temperatura cibo	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> osservanza prescrizioni/ menù	<input type="checkbox"/> numero segnalazioni non conformità/ reclami	<input type="checkbox"/> annuale
Persone beneficarie	Mensa	<input type="checkbox"/> qualità/ quantità/ temperatura cibo	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> spazi adeguati	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> tempi	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste	<input type="checkbox"/> annuale
		<input type="checkbox"/> gentilezza cortesia	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste	<input type="checkbox"/> annuale
Comune Baselga/ utenti	A piedi sicuri	<input type="checkbox"/> presenza/ competenza/ adeguatezza	<input type="checkbox"/> questionario / segnalazioni / interviste	<input type="checkbox"/> annuale
Tribunale	“messa alla prova”	<input type="checkbox"/> presenze	<input type="checkbox"/> compilazione modulo	<input type="checkbox"/> mensilmente e alla scadenza del progetto
		<input type="checkbox"/> osservanza prescrizioni	<input type="checkbox"/> relazione	<input type="checkbox"/> alla scadenza del progetto
Utente	“messa alla prova”	<input type="checkbox"/> personalizzazione	<input type="checkbox"/> redazione progetto individualizzato	<input type="checkbox"/> all’accesso

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono presentare un reclamo o segnalare problemi e spunti di miglioramento.

Le segnalazioni, i reclami o qualsiasi tipo di richiesta possono essere presentati con le seguenti modalità:

- telefonicamente, ad uno dei numeri riportati nella Carta dei Servizi, in base al servizio di pertinenza;
- Via e-mail, ad uno dei numeri riportati nella Carta dei Servizi, in base al servizio di pertinenza;
- Reclami e segnalazioni verranno presi in carico dal coordinatore del servizio competente che, valutata la fondatezza della segnalazione, procede con le azioni conseguenti, dando riscontro al segnalante entro trenta giorni dal ricevimento.

## INDAGINI DI SODDISFAZIONE

La Cooperativa CASA si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari.

I dati raccolti verranno elaborati e valutati al fine di definire piani e programmi di miglioramento dei servizi.

I risultati delle indagini di soddisfazione saranno resi disponibili a tutte le parti interessate.