

# CARTA DEI SERVIZI

2021



***Come il girasole segue il corso del sole così la  
Cooperativa Girasole  
rivolge la sua attenzione alle differenti fragilità umane***

[www.coopgirasole.org](http://www.coopgirasole.org)

# SOMMARIO

1. SEZIONE GENERALE

2. SEZIONE COMUNE

3. I SERVIZI

3.1 CASA EX MAGLIO

3.2 COMUNITÀ RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA PER ADULTI

3.3 LABORATORIO OCCUPAZIONALE ASSEMBLAGGIO

3.4 LABORATORIO PRE-REQUISITI LAVORATIVI



## **1. SEZIONE GENERALE**

La Carta dei Servizi illustra i servizi offerti, le modalità di accesso a tali servizi e riporta informazioni sull'organizzazione e su quanto l'utente può legittimamente aspettarsi di ricevere, in quanto stabilisce anche gli impegni che la cooperativa GIRASOLE assume nei confronti sia dei cittadini utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti.

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale (D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007; ) necessario per accreditarsi, quindi poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.

Tra le finalità principali che vogliamo perseguire con questo documento ricordiamo:

informare in modo chiaro e diffuso sulla nostra offerta di servizi  
promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini utenti nella valutazione della qualità dei servizi che eroghiamo  
tutelare i cittadini utenti attraverso il sistema dei reclami  
migliorare e innovare i nostri servizi

I principi fondamentali cui si ispirano le Carte dei Servizi sono:

- principio di eguaglianza
- principio di imparzialità
- principio di continuità
- principio di scelta
- principio di partecipazione
- principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, la Coop Girasole si impegna a non discriminare per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche alcuna persona che accede ai propri servizi, consentendone l'accesso e la fruizione secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti inviati o adottando criteri di accesso equi.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 4/34

In base alle finalità di ciascun servizio, inoltre, Girasole garantisce la continuità e la non interruzione dell'assistenza, ricercando volta per volta le maggiori flessibilità e personalizzazioni dei progetti, e soprattutto la maggior partecipazione possibile alla valutazione dei servizi, consentendo così il miglioramento continuo.

Nelle schede di ciascun servizio è possibile ritrovare una ulteriore e maggiore declinazione dell'applicazioni di questi principi.

La Carta è disponibile presso ciascun servizio della cooperativa oltre che on line sul sito [www.coopgirasole.org](http://www.coopgirasole.org)



## **1. SEZIONE COMUNE**

### Informazioni generali sull'organizzazione

**GIRASOLE** Società Cooperativa Sociale onlus,  
cooperativa di tipo "A" ai sensi dell'art. 1 della Legge 381/91.

Con sede a ROVERETO in Via Cartiera, 9

tel. E fax 0464-438914

cell. 340 8861517

e-mail: [amministrazione@coopgirasole.org](mailto:amministrazione@coopgirasole.org)

pec: [coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it)

### Organi di governo e numero di soci

La Cooperativa fonda la sua struttura sull'Assemblea dei soci.

L'Assemblea ordinaria dei Soci ha luogo almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio di esercizio.

Il ruolo direzionale è affidato al Consiglio di Amministrazione:

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri tra cui il Presidente. Il Presidente e agli altri membri del CdA vengono eletti dall'Assemblea dei soci, il Vice-presidente viene nominato dal CdA al suo interno.

I componenti del CdA svolgono la loro funzione in forma di volontariato e non percepiscono alcun compenso.

Al 31 dicembre 2020, la Cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente **70** soci, di cui **33** Volontari, **25** Sovventori e **12** Lavoratori.

### Autorizzazioni e accreditamenti

La cooperativa Girasole è in possesso delle seguenti autorizzazioni e accreditamenti nell'ambito dei regolamenti attualmente in vigore nella provincia di Trento:

#### **ACCREDITAMENTI SOCIO-ASSISTENZIALI**

- interventi di accompagnamento al lavoro: in possesso di accreditamento provvisorio dal 2019, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

- età adulta residenziale: in possesso di accreditamento provvisorio dal 2019, richiesto accreditamento definitivo nel 2021



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 6/34

### ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO

Autorizzazione e accreditamento all'attività socio-sanitaria di Comunità socio-riabilitativa per adulti

#### Eventuali iscrizioni a albi, registri e elenchi Pubblica Amministrazione

Girasole è iscritta all'Albo Nazionale Enti Cooperativi n. A157774

E' iscritta nel Registro delle cooperative Provincia di Trento:

- nella sezione "Cooperative a mutualità prevalente"
- nella categoria "Cooperative sociali",
- sottocategoria "Cooperative di gestione di servizi socio-sanitari, culturali ed educativi"
- e nella categoria "Altre cooperative"

#### Eventuali altre certificazioni o riconoscimenti di qualità dei servizi

### ECONOMIA SOLIDALE

La cooperativa Girasole aderisce al sistema dell'Economia Solidale Trentino attraverso l'iscrizione al disciplinare del settore "Welfare di Comunità".

Aderisce inoltre al Distretto dell'Economia Solidale della Vallagarina. Il carattere distintivo del DES è la convergenza per un obiettivo comune di molteplici appartenenze e soggetti locali, che in maniera collaborativa realizzano da un lato interventi per i beneficiari e al contempo opportunità e servizi utili per l'intera cittadinanza.

Oltre alla finalità dell'inclusione lavorativa il nuovo Distretto dell'Economia Solidale persegue anche finalità in ambito educativo e nell'ambito della promozione della cittadinanza attiva.

#### Contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

La Cooperativa Girasole è un'impresa sociale nata nel 1985 grazie alla sensibilità ai valori sociali e la disponibilità di un consistente gruppo di persone appartenenti a movimenti ed associazioni, oltre all'interesse dell'Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Rovereto.

Opera sul territorio del Comune di Rovereto accogliendo principalmente utenti della Comunità della Vallagarina, ma anche del resto della provincia di Trento.



Riportiamo, di seguito, le principali tappe che riassumono in breve il percorso di crescita seguito dalla Cooperativa:

- Nel **1985** sono stati sottoscritti l'atto costitutivo e il primo statuto della Cooperativa.
- Nel **1987** è iniziata l'attività della prima comunità di accoglienza in via S. Maria
- Nel **1995** si è dato avvio al progetto di abitazione in autonomia. Viene inaugurata Casa ex Maglio, un immobile messo a disposizione in comodato gratuito dal comune di Rovereto in Via Cartiera, 9
- Nel **1996** inizia il progetto di falegnameria per gli inserimenti lavorativi presso Casa ex Maglio
- Nel **1996** avviene il trasferimento della comunità da via S. Maria a via Galilei, in alloggi di proprietà ITEA
- Nel **2008** la comunità si trasferisce in un alloggio ITEA più grande, in via Flaim 3 (attuale sede) aumentando la ricettività da sette a nove persone accolte
- Nel **2014** trasferimento del Laboratorio di Falegnameria in un grande stabile situato in viale del Lavoro (attuale sede)
- Nel **2017** inizia l'attività del laboratorio occupazionale presso Casa ex Maglio

#### Aree di intervento, funzionigramma e indicazione della professionalità degli operatori

La cooperativa Girasole nello specifico accoglie in modo temporaneo e sulla base di un progetto di accompagnamento e reinserimento nell'ambito sociale, lavorativo e abitativo, persone adulte con vari problemi di disagio.

A questo scopo gestisce le seguenti strutture:

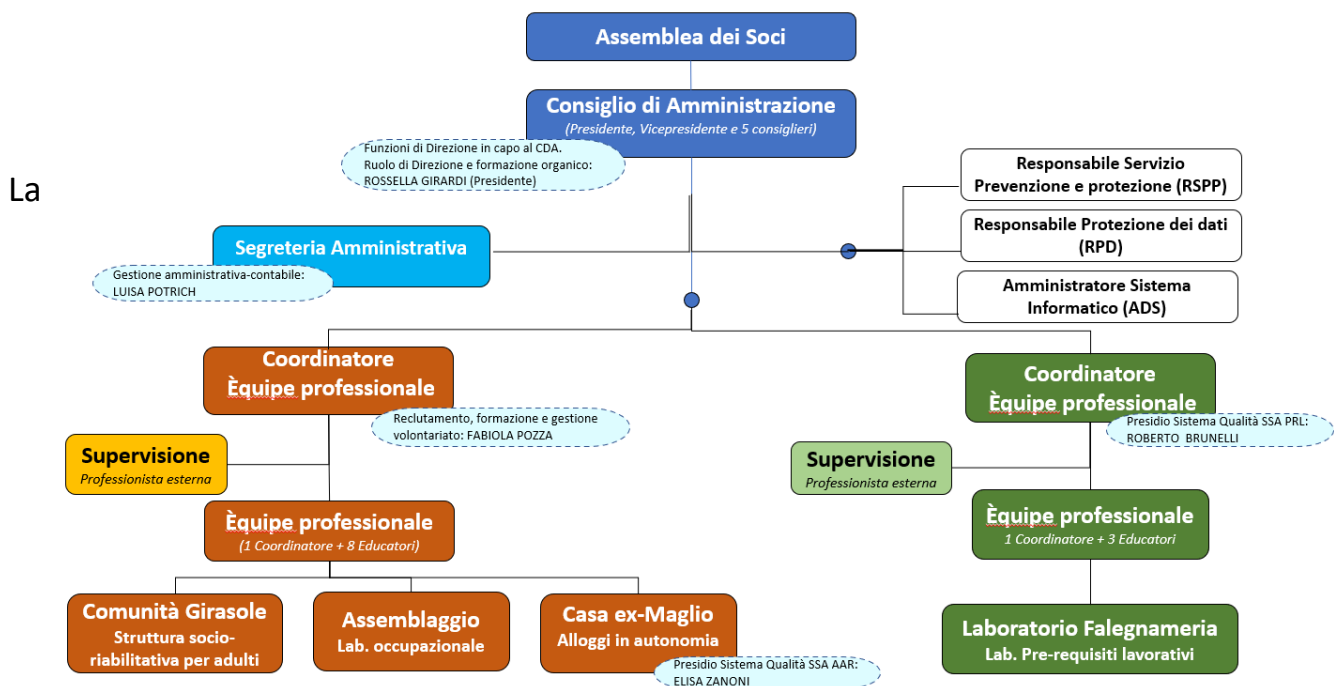
STRUTTURA SOCIO RIABILITATIVA per adulti

LABORATORIO OCCUPAZIONALE di Assemblaggio

APPARTAMENTI CASA EX-MAGLIO – “Abitare Accompagnato”

LABORATORIO di FALEGNAMERIA – “Accompagnamento al lavoro per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi”.

## ORGANIGRAMMA, FUNZIONIGRAMMA E DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE



cooperativa Girasole da sempre investe molta cura e attenzione nella selezione del personale per offrire un servizio di qualità e professionalità.

Tutto il personale, è in possesso di titoli specifici previsti per ciascuna tipologia di servizio, è coinvolto in un processo di formazione continua attraverso la frequenza di corsi di aggiornamento specifici per i vari servizi, in modo da garantire una crescita professionale personale dei dipendenti e al tempo stesso della cooperativa stessa.

Le figure impiegate attualmente comprendono: personale amministrativo, educatori e coordinatori dei vari servizi.





### Distribuzione territoriale dei servizi

Sedi e servizi svolti nelle sedi:

<b>Struttura socio riabilitativa per adulti</b>	ROVERETO – Via Flaim, 3
<b>Laboratorio di assemblaggio</b>	ROVERETO – Via Cartiera, 9
<b>Laboratorio di falegnameria</b>	ROVERETO – Viale del Lavoro, 14/F
<b>Appartamenti di Casa ex-Maglio</b>	ROVERETO – Via Cartiera 9

### Valori, vision e mission dell'organizzazione

#### **Centralità della persona**

L'essere umano, la realizzazione delle proprie potenzialità ed il soddisfacimento dei propri bisogni, è centro e fine della Cooperativa.

#### **Integrazione con il territorio**

Dalla lettura dei bisogni espressi dalla comunità nascono i progetti e le azioni della Cooperativa che li realizza coinvolgendo tutte le realtà del territorio.

#### **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).

#### **Valorizzazione delle risorse umane, professionalità e qualità del lavoro**

La Cooperativa si impegna a valorizzare le risorse umane e la loro 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. È sicuramente un valore da non disperdere ma anzi da incentivare.

La Cooperativa Girasole ritiene importante che istituzioni, organizzazioni e cittadini concorrano a creare le condizioni affinché tutti possano esprimere le proprie capacità, soddisfare i propri bisogni ed autorealizzarsi nel rispetto delle risorse e dei limiti di ciascuno.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 10/34

### Mission: scopo distintivo dell'organizzazione

La Cooperativa Girasole è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata e ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.

Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

Stimola inoltre la comunità nelle sue varie articolazioni (istituzioni pubbliche e private, volontariato ecc.) ad attivarsi per l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in difficoltà.

### Soggetti con cui l'organizzazione collabora

La cooperativa Girasole gestisce prevalentemente servizi rivolti a utenti che gravitano nel circuito dei Servizi Sociali.

Ciascun servizio definisce le proprie modalità di accesso e i propri livelli di qualità garantiti secondo la specificità della struttura.

La cooperativa collabora con i servizi sociali del territorio, i servizi sanitari e tutti gli enti istituzionali e le organizzazioni territoriali coinvolte nei progetti educativi delle persone che accoglie.

Si impegna costantemente, inoltre, a tessere una rete formale e informale di relazioni con realtà quali ad esempio comitati, parrocchie, vicinato, volontariato, associazioni e organizzazioni altre per favorire momenti di inclusione e socializzazione per tutti i soggetti coinvolti nelle attività (utenti, volontari, dipendenti).

### Rapporti con i cittadini-utenti

La cooperativa Girasole si impegna a mantenere sempre aperto il dialogo e il confronto con gli utenti e i loro familiari che usufruiscono dei servizi, e con le realtà formali e informali con cui collabora.

Il sistema informale di ascolto prevede un'attenzione particolare alla raccolta del livello di gradimento, di eventuali suggerimenti e criticità rilevate durante tutte le fasi di incontro tra la cooperativa e i soggetti con cui collabora.



A livello più formale sono previsti dei questionari di soddisfazione e ascolto dell'utente e dei suoi familiari di riferimento che vengono proposti secondo periodicità variabile a seconda del servizio. I risultati sono disponibili e consultabili presso ogni servizio di riferimento.

## **1. I SERVIZI**

### **CASA EX MAGLIO** **SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Negli alloggi di Casa ex Maglio sono accolte persone adulte e nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma.

L'obiettivo principale del servizio è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di competenze personali, relazionali e sociali. L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto educativo individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure di riferimento delle persone accolte.

#### Descrizione del servizio

Ogni utente o nucleo familiare inserito in uno degli alloggi di Casa ex Maglio segue un percorso individuale, predisposto e condiviso con l'interessato, tutta la rete di Servizi, sociale e comunitaria coinvolta.

Durante il percorso vengono fissati settimanalmente (o comunque ogni qualvolta se ne ravveda la necessità) dei colloqui con l'utente. Attraverso i colloqui si verificano costantemente i vari obiettivi del progetto educativo, quali ad esempio: la gestione e pulizia dell'appartamento, l'igiene personale, la gestione della salute e dell'alimentazione, l'andamento lavorativo, la gestione delle spese, la capacità di sbrigare in autonomia le questioni burocratiche, la capacità di mantenere e costruire le relazioni amicali e sociali.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 12/34

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione e partecipazione che vede l'utente al centro del suo percorso. Periodicamente, almeno ogni 6 mesi, sono previsti degli incontri di verifica con i Servizi sociali territoriali e con i familiari, se presenti, per valutare l'andamento complessivo del progetto educativo, evidenziare i nodi problematici e, quando necessario, formulare nuovi obiettivi e modalità d'intervento.

L'équipe di Casa Maglio collabora costantemente con i Servizi specialistici coinvolti nel progetto.

La permanenza negli alloggi in autonomia è fissata in due anni, con possibilità di eventuale proroga in caso di necessità (ogni concessione di proroga è discussa ed eventualmente approvata in sede di Commissione Abitare Accompagnato).

Nel corso del secondo anno di permanenza, l'utente viene accompagnato dall'équipe di casa Maglio nella ricerca di una soluzione abitativa futura secondo le sue necessità e possibilità (assegnazione alloggio Itea, ricerca alloggio sul libero mercato, progetto di convivenze).

### Metodologia di lavoro

La metodologia di lavoro vede l'utente al centro del suo percorso. Gli educatori accompagnano la persona o la famiglia a recuperare o rafforzare le proprie competenze relazionali, abitative, lavorative favorendo il più possibile l'interazione con il tessuto sociale territoriale.

Gli utenti collaborano alla stesura degli obiettivi di un progetto educativo individuale che condividono con gli educatori e i servizi invianti al momento dell'ingresso.

Il percorso socio educativo a Casa Maglio, oltre a rispondere al bisogno alloggiativo, favorisce azioni di cittadinanza attiva sul territorio promuovendo la partecipazione degli utenti a eventi rivolti alla cittadinanza in linea con i valori di inclusione, socializzazione e di stili di vita sani.

In caso di persone con dipendenze, problemi alcol-correlati o che stanno attraversando un momento difficile della loro vita, viene seguito l'approccio ecologico-sociale di Hudolin, con la frequenza settimanale ai club territoriali di ecologia familiare. Gli educatori cercano di favorire la partecipazione dell'utente anche con la loro stessa partecipazione.

Il percorso è costantemente monitorato con i colloqui settimanali con l'educatore e con gli incontri di verifica con l'utente, eventuali familiari di riferimento e la rete dei



servizi inviati.

### Destinatari

I destinatari degli alloggi sono persone singole adulte di età compresa tra 18 e 64 anni e famiglie che si trovano in una situazione di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa e che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma.

In particolare, il servizio degli alloggi di Casa ex Maglio si rivolge a:

- persone in situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a condizioni di emergenza
- persone in situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare, che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale e che necessitano di una soluzione abitativa in cui trovare sostegno e supporto nelle attività di vita quotidiana;
- persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali, ma che non sono ancora pronte per una vita completamente autonoma.

L'obiettivo principale degli inserimenti è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento o il raggiungimento di autonomie personali, relazionali e sociali.

### Attività

Le attività svolte nel contesto residenziale di Casa ex Maglio sono orientate all'acquisizione di competenze relazionali e di autonomia personale al fine di sostenere l'utente in un percorso finalizzato, secondo le proprie possibilità, a un futuro abitativo autonomo.

A seconda del grado di autonomia l'utente viene accompagnato nelle pratiche di gestione delle spese personali e/o familiari, nell'accesso a uffici e servizi del territorio e viene sostenuto in un percorso di avviamento o ricerca lavorativa.

In particolare l'utente può sperimentare il suo grado di autonomia nella gestione quotidiana dell'alloggio (provvedere alla spesa alimentare, cucinare i pasti, tenere pulito e ordinato l'alloggio, pulire gli spazi comuni), nella gestione delle spese



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 14/34

(organizzare le spese in base alle entrate economiche, pagare con regolarità la partecipazione mensile alle spese), nella capacità di organizzare impegni lavorativi e non.

Oltre agli aspetti pratici, i colloqui settimanali con l'educatore sono volti a promuovere e sostenere l'utente alla cura del sé, alla salute e a stili di vita sani e a promuovere la capacità di gestire le relazioni, le emozioni e i conflitti interpersonali.

Nel corso della permanenza a Casa ex Maglio gli educatori organizzano e promuovono la partecipazione degli utenti ad attività che favoriscono le loro abilità nei seguenti aspetti:

- attività di orientamento nell'accesso ai Servizi Sociale, sanitari e ai servizi per l'impiego o per l'abitazione e di promozione alla socializzazione
- attività che riguardano lo sviluppo del senso civico, la cittadinanza attiva, l'educazione alla legalità e la promozione a stili di vita sani (almeno una all'anno)
- attività tra utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà
- iniziative che coinvolgono gli utenti in attività utili per la collettività o la struttura, in accordo con la rete dei servizi
- gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana (almeno due incontri all'anno)
- gestione degli aspetti burocratici (almeno un incontro all'anno)

### Figure professionali, luoghi, modalità di accesso, giorni e orari e periodi di apertura

Il servizio è gestito da un'équipe professionale composta da due educatori a tempo parziale (12 ore ciascuno), affiancati dal coordinatore.

L'équipe si riunisce periodicamente per monitorare l'andamento dei progetti, organizzare le attività collaterali in un'ottica di costante aggiornamento reciproco e continuità di intervento.

Il coordinatore, con un educatore, è sempre presente nei momenti di verifica con i Servizi territoriali coinvolti.

Tutta l'équipe partecipa a corsi di formazione e ogni tre settimane alla supervisione con tutto il personale della struttura socio-riabilitativa per adulti Comunità Girasole.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 15/34

Le due équipes collaborano attivamente in caso di necessità e gli utenti di Casa ex-Maglio, in caso di urgenza, possono contattare 24 ore su 24 gli operatori della Comunità.

### Modalità di accesso

L'accesso alla struttura avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Il Servizio Sociale, in accordo con l'utente, invia una relazione con richiesta di accoglienza alla Commissione Abitare Accompagnato.

La Commissione si riunisce una volta al mese e si occupa di valutare le nuove richieste di accoglienza, valutare eventuali richieste di proroga dei progetti in essere, fare degli aggiornamenti sullo stato dei progetti e sulla previsione di eventuali dimissioni.

La Commissione Abitare Accompagnato, organo esterno alla Cooperativa Girasole, assicura che le modalità di gestione della presa in carico garantiscano l'accesso degli utenti secondo i principi di equità e imparzialità.

In caso di pertinenza della domanda e in assenza di alloggi o posti disponibili la Commissione stila una graduatoria in base alla data di ricevimento della domanda e all'urgenza della stessa.

Dopo il parere favorevole della Commissione Abitare Accompagnato, l'équipe di Casa ex Maglio avvia l'iter di conoscenza con l'utente che prevede degli incontri in cui viene definito il contenuto del Progetto Educativo Individuale insieme all'utente e al servizio Sociale inviante.

I tempi di permanenza a Casa ex Maglio variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 2 anni. E' ammessa la possibilità di proroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. Eventuali richieste di proroga vengono valutate in sede di Commissione Abitare Accompagnato.

È prevista da parte dell'ospite una quota di compartecipazione alle spese, che viene fissata in base all'alloggio destinato e alla disponibilità economica dell'utente. Tale costo include le spese per l'utilizzo delle utenze.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 16/34

La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.  
I tempi e le modalità di dimissione sono condivisi con l'utente e i servizi inviati.

### Giorni, orari e periodi di apertura

Casa ex Maglio è una struttura residenziale per adulti e famiglie, aperta tutto l'anno 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Gli educatori sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale. La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza.

La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale con gli utenti.

Non è prevista la copertura notturna.

In caso di necessità o urgenze, in assenza dell'educatore di Casa ex Maglio, gli utenti possono contattare gli educatori della struttura riabilitativa socio sanitaria che sono presenti tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

E' disponibile un accesso a internet che gli utenti possono usare su specifica richiesta.







## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 17/34

### Alloggi in autonomia Casa ex-Maglio

ROVERETO – Via Cartiera 9

tel. E fax 0464-438914 - cell. 3346008043

e-mail: [casaexmaglio@coopgirasole.org](mailto:casaexmaglio@coopgirasole.org)

pec: [casaexmaglio.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:casaexmaglio.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it)

La sede degli appartamenti in autonomia della Cooperativa Girasole è accessibile dalla strada che da Piazza Podestà sale verso S. Colombano.

La struttura è stata ristrutturata negli anni Novanta, con l'obiettivo di creare degli appartamenti in autonomia al fine di completare il percorso degli utenti che provengono dalle comunità o direttamente dai Servizi territoriali.

Casa ex-Maglio è composta da cinque appartamenti disposti su due piani. Un appartamento al primo piano è grande (due stanze in più rispetto agli altri) e può ospitare nuclei familiari fino a quattro persone. I restanti 4 appartamenti sono composti da entrata, soggiorno, cucina, bagno, una stanza da letto.

### Fattori e standard di qualità adottati, relativi indicatori di qualità ed eventuali obiettivi di miglioramento

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE TARGET
Spazi a disposizione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Locali ad uso abitativo per ciascun utente</li><li>- Disponibilità di appartamenti sbarriati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tutti gli ospiti hanno a disposizione un appartamento completo ad uso esclusivo</li><li>- Almeno 2 appartamenti sono privi di barriere architettoniche</li></ul>
	-	-
Efficacia del servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programmazione incontri pre-ingresso</li><li>- Frequenza degli incontri di rete</li><li>- Soddisfazione della soluzione abitativa trovata</li><li>- Supervisione alle equipe</li><li>- Informazioni sulle opportunità del territorio</li><li>- Supporto all'utente nel percorso ria-</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Almeno 2 incontri pre-ingresso per il 100% degli utenti</li><li>- Incontri di rete almeno trimestrali per il 90% degli utenti</li><li>- Incontri di supervisione congiunti tra le due equipe ogni 3 settimane</li><li>- Le opportunità funzionali all'utente vengono segnalate</li></ul>



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 18/34

	bilitativo -	nella bacheca in ingresso, inviate via whatsapp e ricordate nei colloqui settimanali - Accompagnamento settimanale dell'utente al club di riferimento, se necessario -
Esiti/outcome	- Acquisizione di autonomie e competenze nella gestione di sé -	- Almeno il 60% degli ospiti registra un miglioramento (scala di valutazione: ingresso e successivo)

### 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 Girasole si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio.

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.



**COMUNITÀ RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA PER ADULTI**  
**SERVIZIO SOCIO-SANITARIO**

La struttura socio-riabilitativa residenziale per adulti, accoglie massimo nove persone in modo temporaneo e sulla base di un progetto di accompagnamento e reinserimento nell'ambito sociale, lavorativo ed abitativo. Persone adulte con problemi di disagio sociale e psichico, difficoltà relazionali, con problemi alcol-correlati, e beneficiari di misure alternative alla pena detentiva. La struttura accoglie persone non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa volti all'acquisizione /mantenimento delle autonomie necessarie per la vita indipendente e di reinserimento sociale e abitativo.

Obiettivo del servizio è di promuovere il miglioramento della qualità di vita delle persone accolte e delle loro famiglie e di favorirne la partecipazione sociale, attraverso un percorso di riabilitazione personalizzato. A tal fine il Servizio si interfaccia con le Istituzioni del territorio, per creare reti e collaborazione e per stimolarle a trovare risposte ai bisogni delle persone e delle famiglie con disagio. Nel servizio possono essere accolte persone residenti in tutta la Provincia di Trento

Descrizione del servizio

L'accesso al servizio socio riabilitativo residenziale, avviene su segnalazione dei Servizi Socio Sanitari (Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale o Servizio per le Dipendenze). Nel caso di richiesta di inserimento in regime residenziale si attiva la procedura di inserimento come previste dalle linee guida della Commissione Tecnica Provinciale per la Strutture Socio-Riabilitative (istituita dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari nel 2017 in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n° 266 del 17 febbraio 2017 della Giunta della Provincia Autonoma di Trento ) che, valutata l'appropriatezza della segnalazione, individua la struttura socio sanitaria più idonea.

Nel caso di inserimenti a regime semiresidenziale (laboratorio occupazionale) l'equipe inviata fa richiesta alla struttura o al GVI (Gruppo Valutazione Integrata in capo al CSM di Rovereto), che valutata l'idoneità della proposta/richiesta si confronta con la Coordinatrice delle Commissione Tecnica per l'autorizzazione.



### Metodologia di lavoro

Compito del gruppo di lavoro è quello di fornire all'utenza un ambiente accogliente e stimolante, all'interno del quale incrementare, il proprio benessere psicofisico. Per raggiungere questo obiettivo gli operatori stimolano la partecipazione degli utenti alle attività previste all'interno della struttura: attività occupazionali, ricreative, educative rispondenti ai bisogni e alle competenze di base dell'utenza. È inoltre compito dell'équipe stimolare ed incentivare la partecipazione degli utenti alla vita sociale e di comunità, attraverso la promozione di attività nel contesto comunitario di appartenenza e il loro coinvolgimento nelle attività del servizio. È infine compito degli operatori promuovere, ove si presenti la possibilità, il reinserimento lavorativo degli utenti. Il lavoro di équipe ha inoltre l'obiettivo di mantenere attiva la rete dei rapporti con i servizi invianti, le famiglie degli utenti, i volontari che afferiscono al servizio e la comunità territoriale. All'interno del gruppo di lavoro vengono assegnate ad alcuni operatori delle mansioni/responsabilità specifiche.

La coordinatrice, con un educatore, è sempre presente nei momenti di verifica con i Servizi territoriali coinvolti.

Tutta l'équipe partecipa a corsi di formazione e ogni tre settimane alla supervisione con il personale di Casa ex Maglio.

Le due équipe collaborano attivamente in caso di necessità e gli utenti di Casa ex-Maglio, in caso di urgenza, possono contattare 24 ore su 24 gli operatori della Comunità.

L'attività dell'assemblaggio è coordinata dall'équipe della struttura socio-educativa per adulti.

### Destinatari

Il servizio ospita persone segnalate dai servizi socio sanitari. La Comunità ospita adulti di genere maschile che si trovano in situazioni di disagio, ossia soggetti privi di sufficiente sostegno parentale, soggetti a pene alternative, persone con problemi di dipendenza non in fase attiva, persone con problematiche di natura psichiatrica che presentano un potenziale evolutivo.

Nello specifico possono essere accolte:



- Persone clinicamente stabilizzate che presentano prevalentemente bisogni nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento, in quella terapeutica specifica della patologia; sono portatori di marcate compromissioni di tipo persistente nella cura di sé/ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali; non sono in grado di gestirsi da soli anche solo per alcune ore; dimostrano incompetenza nella gestione di imprevisti o di emergenze (da qui l'indicazione per un'assistenza sulle 24 ore).
- Persone con una pregressa esperienza in strutture residenziali conclusasi positivamente. Pazienti clinicamente stabilizzati che presentano bisogni prevalentemente nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento piuttosto che in quella terapeutica specifica; possono essere presenti livelli anche differenti di disabilità nella conduzione della vita quotidiana, nella cura di sé / ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali.
- Persone con misure di pene alternative o di sicurezza che presentano bisogni nell'area del supporto e della riabilitazione con prescrizioni legali (da cui l'indicazione di una presenza educativa sulle 24 ore)

### Attività

L'attività svolta in Comunità, finalizzata alla realizzazione dei progetti riabilitativi individuali, si concretizza principalmente su più livelli:

- l'acquisizione o riacquisizione di capacità e abilità di base;
- la consapevolezza rispetto alle dipendenze e all'adozione di corretti stili di vita;
- il miglioramento delle capacità relazionali.

Per quanto riguarda le autonomie personali l'intervento è incentrato su mansioni e compiti relativi alla gestione della persona e della casa, quali: pulizie, preparazione pasti, sistemazione degli effetti personali, cura dell'igiene personale, gestione delle proprie spese, assunzione regolare dei medicinali prescritti, rispetto degli ambienti, degli orari e degli impegni in genere.

Per quanto riguarda la sfera relazionale, gli interventi, ampi e diversificati, sono volti a favorire l'espressione di sé e la socializzazione; la crescita del senso di appartenenza, delle capacità interattive e delle motivazioni personali; l'acquisizione di



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 22/34

consapevolezza rispetto alle proprie difficoltà e il miglioramento della capacità introspettiva.

Gli interventi si concretizzano in: colloqui personali quindicinali (o più frequenti in caso di necessità); partecipazione alla Scuola territoriale del Servizio di Alcologia, ai club alcolologici territoriali e di ecologia familiare, agli incontri con gli specialisti (medico psichiatra e psicologo); incontri mensili in cui vengono esposte le problematiche della convivenza nella struttura e ricercate soluzioni opportune; uscite di gruppo, attività in palestra, e altre iniziative di carattere culturale e ricreativo; momenti di socializzazione per gli utenti cui partecipano anche i soci e i volontari.

Vengono anche promossi incontri di carattere formativo e informativo su temi specifici, relativi ad esempio alla prevenzione e sicurezza in ambiente di lavoro, all'igiene e profilassi, alla manipolazione, trasformazione, consumo di alimenti. Completa la gamma delle attività la cura dei rapporti con le famiglie degli ospiti.

Gli ospiti sono inoltre chiamati ad impegnarsi nel mantenimento o nella ricerca di un impegno lavorativo e quando ciò non è possibile va ricercato nel contesto locale un'attività occupazione e/o di volontariato. Per le persone in fase di ricerca e inoccupate è richiesto l'occupazione presso il laboratorio occupazionale (socio-sanitario) o in laboratorio di falegnameria per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi (socio-assistenziale).

Nell'ambito dei servizi offerti dalla Comunità socio-riabilitativa vi è il LABORATORIO DI ASSEMBLEAGGIO. Il progetto è nato per occupare massimo otto persone inattive accolte presso la Comunità residenziale per adulti, di cui due posti aperti a persone provenienti dal territorio, sempre su segnalazione del Servizio sociale territoriale o dei Servizi specialistico dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (GVI).

Il laboratorio è aperto quattro ore al giorno su cinque giorni settimanali. Servizio che prevede lo svolgimento di attività occupazionali semplici finalizzate, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in gruppo (puntualità, capacità di lavorare in gruppo, rispetto delle regole, riconoscimento dei ruoli, etc.), con la prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro. Il servizio fornisce supporto personalizzato alla persona focalizzando l'attenzione sull'attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta e alla motivazione. Si valorizzano le competenze e le abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale. E' prevista l'erogazione di una borsa-lavoro quale strumento educativo-



formativo utile per potenziare la motivazione, promuovere l'autonomia della persona e favorire l'assunzione del ruolo attivo.

### Figure professionali, modalità di accesso, luoghi, giorni e orari e periodi di apertura

Il servizio è garantito 24 ore su 24 da un gruppo multidisciplinare di 7 educatori e da una coordinatrice.

Tutti gli operatori di ruolo impiegati nei servizi sono in possesso del titolo professionale adeguato.

Settimanalmente nell'equipe si incontrano gli educatori e la coordinatrice per lavorare sui seguenti obiettivi:

- progetti individualizzati degli utenti;
- programmazione e gestione delle attività educative e del laboratorio
- organizzazione di tutte le attività della struttura

Le segnalazioni prese in esame provengono dai Servizi sociali e specialistici, previa valutazione da parte della Commissione Tecnica istituita dall'Azienda Provinciale Servizi Sanitari che esprime la pertinenza della richiesta e individua come idonea all'accoglienza la nostra struttura.

Successivamente l'equipe degli educatori esamina attentamente le domande e i pareri formulati, avviando la fase di approfondimento della singola situazione con i Servizi sociali territoriali e di conoscenza diretta con i potenziali utenti attraverso tre colloqui preliminari. In caso di esito positivo viene formulato un progetto di intervento temporaneo, dove vengono indicati gli obiettivi a breve termine. Inizia così il periodo della cosiddetta "osservazione" reciproca che dura un mese, se necessario ulteriormente prorogabile di un altro mese.

Dopo questa fase, sulla base delle indicazioni fornite dai Servizi sociali territoriali negli incontri di verifica ed in seguito alle riflessioni fatte dall'equipe degli educatori, si passa al pieno inserimento, ossia all'accoglienza definitiva, attraverso un progetto educativo maggiormente strutturato e dettagliato nei suoi contenuti.

La Comunità residenziale per adulti si trova a Rovereto in Via Flaim,3. La sede è raggiungibile in pochi minuti a piedi dalla stazione dei treni e delle autocorriere di Rovereto e anche con la linea urbana dei bus di Rovereto, scendendo alla fermata in



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 24/34

Via Cavour. Nei pressi della struttura è disponibile un ampio parcheggio a pagamento (Piazzale Leoni).

La struttura è comprensiva di zona ufficio (stanza operatori, bagno operatori e ufficio), servizi igienici, sala da pranzo e zona giorno, 1 dispensa, 1 cucina, e da 4 camere doppie e una singola per un massimo di nove posti letto.

Gli appartamenti che la ospitano sono concessi in affitto da Itea.

E' disponibile un accesso a internet che gli utenti possono usare compatibilmente con la loro progettualità.



### **Comunità residenziale socio-riabilitativa per adulti**

ROVERETO - Via Flaim, 3

tel. e fax 0464-437209 - cell. 328 8104575

[com.residenziale@coopgirasole.org](mailto:com.residenziale@coopgirasole.org)

[com.residenziale.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:com.residenziale.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it)

### **Laboratorio occupazionale di assemblaggio**

ROVERETO - Via Cartiera, 9

cell. 335 8450829

[assemblaggio@coopgirasole.org](mailto:assemblaggio@coopgirasole.org)





Fattori e standard di qualità adottati, relativi indicatori di qualità ed eventuali obiettivi di miglioramento

**COMUNITÀ SOCIO-RIABILITATIVA**

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE TARGET</b>
Efficacia del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione incontri pre-ingresso</li> <li>- Inclusività per quota di compartecipazione</li> <li>- Supporto all'utente nel percorso riabilitativo</li> <li>- Frequenza incontri individuali con l'educatore</li> <li>- Frequenza incontri di rete</li> <li>- Supervisione alle equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almeno 3 incontri pre-ingresso per il 100% degli utenti</li> <li>- La quota è concordata in base alle possibilità dell'utente</li> <li>- Accompagnamento settimanale dell'utente al club di riferimento</li> <li>- Incontri a cadenza almeno mensile per il 100% degli utenti</li> <li>- Incontri di rete a cadenza almeno bimestrale per il 100% degli utenti</li> <li>- Incontri di supervisione congiunti tra le due equipe (Casa Maglio e Comunità) ogni 3 settimane</li> </ul>
Esiti/outcome	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisizione di autonomie e competenze nella gestione di sé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almeno il 60% degli ospiti registra un miglioramento (scala di valutazione: ingresso e successivo)</li> </ul>



### 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 Girasole si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio.

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.



**LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI**  
**SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Gli obiettivi che il laboratorio per la formazione ai pre-requisiti vuole raggiungere sono:

- il raggiungimento di una educazione mentale, attraverso l'impegno quotidiano nel lavoro, il rispetto degli orari e di alcune norme elementari di convivenza;
- l'acquisizione di una educazione economica.
- Supportare e orientare gli utenti, durante il percorso, all'accesso ai servizi sociali, sanitari e agenzia del lavoro, necessari per garantire un proseguo adeguato anche al termine del percorso presso il laboratorio
- Creare senso di legalità e giustizia. Nel nostro laboratorio giungono persone inviate per scontare una pena alternativa al carcere e il nostro servizio garantisce una formazione costante, in itinere, sul senso della legalità, partecipazione e responsabilità per una promozione di uno stile di vita adeguato.
- Promuovere la giusta integrazione di tutti i soggetti che ci lavorano. Per garantire qualità e buoni risultati lavoriamo per rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà attraverso momenti di condivisione con tutto il gruppo presente. I risultati si ottengono con un gran lavoro d'insieme condividendo obiettivi e strategie di lavoro.
- Creare senso di appartenenza alla comunità attraverso la partecipazione a fiere, mercatini o manifestazioni proposta da enti, associazioni o parrocchie.

È previsto un compenso attraverso il quale l'utente viene educato a dare un valore al lavoro e al denaro e quindi anche a gestirsi dal punto di vista economico, abbandonando la mentalità assistenzialistica.

Il compenso è corrisposto in misura della presenza effettiva ed è slegato dall'abilità personale.

Il laboratorio, pensato inizialmente per quegli ospiti della Comunità non in grado di svolgere una attività lavorativa esterna o che sono all'inizio del percorso evolutivo, è stato poi considerato una risorsa anche per soggetti segnalati da Enti pubblici (Servizi sociali territoriali e/o Servizi specialistici della APSSS) o privati, consentendo in tal modo di offrire una proposta di maturazione terapeutica riabilitativa più completa.



### Descrizione del servizio

Ogni utente inserito in laboratorio segue un percorso individuale formalizzato un apposito Progetto Educativo Individualizzato, condiviso dallo stesso e da tutti i Servizi coinvolti. Durante il percorso sono previsti colloqui di verifica con l'utente, indispensabili per tracciare il punto della situazione e, se necessario, formulare nuovi obiettivi e quindi nuove modalità d'intervento.

L'équipe ogni lunedì mattina fa il punto della situazione di ogni ospite, verifica l'andamento della settimana precedente, calibra il lavoro della settimana entrante e in presenza di particolari problemi può attivare i Servizi competenti.

Questa attività è una garanzia che il percorso di ogni utente è al centro del nostro fare. La temporaneità dell'intervento, stabilità in un massimo di due anni, ci porta comunque sempre a pensare al futuro.

Gli utenti, al termine del percorso in laboratorio e in base agli obiettivi fissati e raggiunti, possono accedere a:

- a) altre Cooperative di tipo A;
- b) cooperative di tipo B;
- c) lavori socialmente utili;
- d) azioni dell'Agenzia del Lavoro della P.A.T o altri progetti provinciali specifici
- e) libero mercato del lavoro.

Se durante il percorso si evidenziano chiari limiti e difficoltà, se non addirittura involuzioni, gli sbocchi futuri possono essere orientati a:

- f) mantenere un'attività solo occupazionale;
- g) essere segnalati e inseriti nei percorsi riservati ai soggetti certificati in base alla legge 68/99 (categorie protette);
- h) accedere ad una pensione di invalidità

### Metodologia di lavoro

Le richieste di inserimento possono provenire solo dai Servizi sociali territoriali, con l'eventuale appoggio di altri Servizi coinvolti. Tali richieste vengono esaminate in équipe per verificare la compatibilità con la struttura e con la mission della Cooperativa, nonché per valutare i potenziali obiettivi da raggiungere.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 29/34

Se la domanda è ritenuta idonea, seguono due colloqui con l'utente, al fine di cogliere i bisogni espressi e le reali motivazioni, e un incontro finale con tutti i Servizi, al fine di condividere in rete il progetto educativo.

Se l'utente è seguito o segnalato anche dal Servizio di Psichiatria di Rovereto alla domanda va allegato il parere del Gruppo di Valutazione Integrata.

### Destinatari

Gli utenti raggiungono il laboratorio autonomamente, quale primo pre-requisito lavorativo.

Il lavoro (di restauro o piccola falegnameria) è distribuito agli ospiti secondo criteri ben precisi e cioè: grado di autonomia, capacità personali, tempo di presenza, conoscenze acquisite nel tempo e situazione psicofisica.

### Attività

In laboratorio vengono eseguiti lavori di restauro mobili, risanamento infissi, scuri, poggiali, portoni e piccoli lavori di falegnameria.

Può ospitare contemporaneamente un numero massimo di cinque utenti

Il "restauro" che consente di recuperare, di far rivivere mobili e oggetti antichi, che tiene agganciato il passato e fa rivivere le emozioni nel futuro, alla base del non spreco, lontano dall'usa e getta, è anche il simbolo della nostra filosofia di fondo, quella che ci ha lanciati anni fa, in questo tipo di attività. Anche costruire mobili nuovi si inserisce bene in questa filosofia, perché la produzione è fatta artigianalmente, usando sempre legno che viene rifinito e dipinto con prodotti naturali.

Con l'esperienza e la specializzazione degli operatori, nel laboratorio lavorano e vengono affiancate persone con vario disagio psicosociale l'attività di restauro aiuta molto in questo, perché fa comprendere che si può riparare, che "ci si può aggiustare", che non sempre tutto è perduto, ma che, con arte, pazienza e voglia, ci si può rigenerare.

Nella "giornata tipo" sono contemplate due pause, una al mattino e una al pomeriggio, come piccolo momento di ristoro ma anche momento di scambio di idee.

Il lavoro contempla parecchie operazioni, dalle più semplici come pulire, carteggiare



mobili o infissi, a operazioni più difficili e complesse come operazioni di tassellatura, piccoli lavori di falegnameria o finitura.

L'utente di norma segue un percorso formativo graduato sulle sue potenzialità, ma anche sulle sue evoluzioni o involuzioni. Si parte con l'uso di strumenti semplici per proseguire con l'uso di attrezzi più difficili da usare e che richiedono formazione specifica.

Le persone capaci e con particolare manualità arrivano anche alla fase di finitura che può comprendere la tintura, la ceratura o la verniciatura.

A questa attività principale di restauro, si affiancano alcune attività non meno importanti, quali: ritiro e consegna mobili, pulizia dei laboratori e spazi limitrofi, lavori di restauro in cantieri esterni al laboratorio e corsi di formazione.

Il laboratorio, inoltre, organizza almeno una volta all'anno, un'iniziativa di presentazione dell'attività attraverso fiere o mercatino locali. A questi eventi partecipano gli utenti come protagonisti del nostro fare.

Per conoscere quella dell'anno in corso, consultare il sito della Cooperativa.

#### Figure professionali, luoghi, modalità di accesso, giorni e orari e periodi di apertura

La struttura è gestita da quattro operatori di cui tre a tempo pieno ed uno a tempo parziale. Un operatore a tempo pieno svolge anche funzioni di coordinamento.

Sono presenti anche volontari che affiancano per alcune ore alla settimana gli ospiti nelle lavorazioni.

I corsi annuali, gli incontri di équipe settimanale e la supervisione trimestrale sono la risposta ad un bisogno continuo di aggiornamento e di massima professionalità.

Agli ospiti è garantita una formazione in itinere ad ogni cambio di mansione, nonché tutti i corsi previsti dalla normativa sulla prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).

Il livello di gestione della sicurezza in ambito lavorativo è molto alto, sia a livello ambientale che relativamente ai dispositivi di protezione individuale forniti



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 31/34



### **Laboratorio di falegnameria e restauro per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi**

ROVERETO, Viale del Lavoro, 14/F

tel. e fax: 0464- 437351

e-mail: [laboratorio@coopgirasole.org](mailto:laboratorio@coopgirasole.org)

[pec: laboratorio.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:laboratorio.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it)

Orario: 8.00-12.00 e 13.40-17.15 dal lunedì al venerdì

La sede del laboratorio è facilmente raggiungibile in auto o con i mezzi pubblici (autobus n. 1 che ferma a cento metri dalla sede, o linea extraurbana)

La struttura è inserita in un capannone industriale e commerciale di recente costruzione, al secondo piano e con rampa laterale di accesso a qualsiasi mezzo. Le lavorazioni sono effettuate al piano e nel soppalco sono situati l'ufficio, lo spogliatoio e la zona pausa.

Il laboratorio è aperto dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle ore 13.40 alle 17.16 per cinque giorni alla settimana ed è chiuso durante i periodi festivi.

E' disponibile un accesso a internet che gli utenti possono usare nei momenti di pausa o su specifica richiesta.



Fattori e standard di qualità adottati, relativi indicatori di qualità ed eventuali obiettivi di miglioramento

Si riportano di seguito i fattori di qualità che il laboratorio si impegna a garantire, in particolare nei confronti degli utenti che vi accedono; sono fattori che consentono a tutti gli stakeholders di comprendere gli orientamenti teorico-metodologici del laboratorio.

Fattore di qualità	indicatore	valore target
Efficacia del processo di lavoro:	<ul style="list-style-type: none"><li>a) rispetto degli orari e delle norme di lavoro</li><li>b) nr incontri di orientamento</li><li>c) acquisizione o potenziamento di competenze</li><li>d) rafforzare senso di responsabilità e solidarietà</li><li>e) progetto educativo individualizzato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) almeno 80% degli utenti</li><li>b) almeno 3 all'anno per ogni utente</li><li>c) almeno il 60% degli utenti fa registrare una progressione positiva nella scheda di osservazione delle competenze</li><li>d) almeno 1 volta al giorno la pausa è dedicata al confronto tutti insieme</li><li>e) il PEI viene rivalutato almeno 4 volte all'anno</li></ul>
Capacità di innovazione delle lavorazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>a) progettazione di nuove lavorazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) almeno una nuova lavorazione all'anno</li></ul>
Esiti/outcome	<ul style="list-style-type: none"><li>b) percentuale di utenti che accedono ad altre forme di occupazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) almeno il 70% degli utenti viene inserito in nuovi contesti pro-</li></ul>





## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 33/34

		duttivi
Risorse di personale e volontari	b) presenza di operatori/educatori c) tempo dedicato alle funzioni di coordinamento d) formazione, aggiornamento e supervisione e) presenza di volontari	g) rapporto operatori/utenti: 1:2,5 h) ore di coordinamento: 38 settimanali i) riunione di equipe a cadenza settimanale; supervisione almeno 4 incontri all'anno; aggiornamento e formazione almeno 4 ore all'anno pro capite j) almeno 1 volontario per almeno 2 accessi settimanali

Il laboratorio ha inoltre individuato i seguenti obiettivi di miglioramento:

- revisione della scheda di osservazione e valutazione, integrandola con elementi riconducibili ad aspetti biografici oltre che psicologici della persona
- predisposizione di due questionari di gradimento, uno riservato al personale e uno agli utenti, da somministrare periodicamente in forma anonima

### 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.



## Cooperativa Girasole Carta dei Servizi

Rev. 2021  
Pag. 34/34

### Indagini di soddisfazione

La Cooperativa Girasole si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio.

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.

LA PRIVACY I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale di Incontra s.c.s sono trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo in materia di privacy (RGDP 2016/679). Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale/sanitario che sono custodite nella cartella personale di ciascun ospite. Al momento dell'ingresso c/o la Cooperativa Girasole verrà richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.