



GRUPPO 78

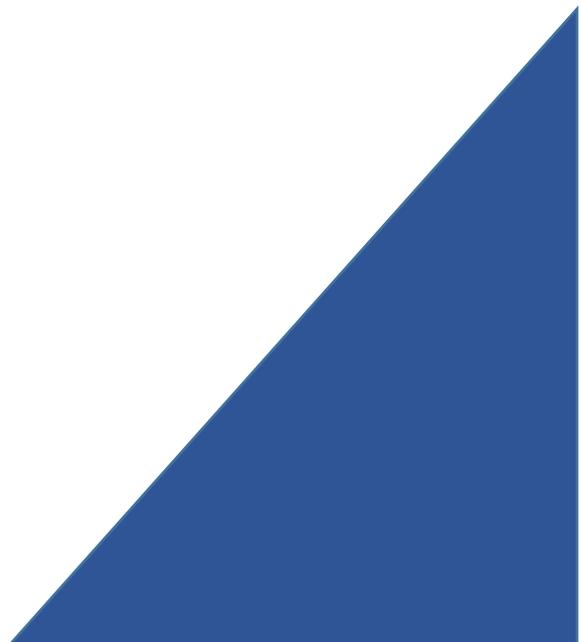
Cooperativa di Solidarietà Sociale

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

Introduzione	5
La Carta Dei Servizi	6
I Principi	7
Normativa Di Riferimento.....	9
Obiettivi E Monitoraggio	10
Pubblicazione Della Carta	11
La Cooperativa	13
La Cooperativa	14
Mission.....	15
Storia.....	16
Governance.....	19
Destinatari	23
Stakeholder.....	23
I Servizi	25
Area Socio-Sanitaria.....	31
Area Socio-Assistenziale	39
Controllo Della Qualità	60
Modello Organizzativo,.....	61
Codice Etico E Certificazioni.....	61
Privacy.....	62
Reclami E Soddisfazioni	63

INTRODUZIONE



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un **documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale**, che deve essere **adottato per la gestione di taluni servizi pubblici** (art. 32, c.1 D.Lgs. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui i **servizi socio assistenziali e sanitari**, quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione a soggetti gestori esterni alla Pubblica Amministrazione (art. 13 della L. 328/2000).

E' quindi quel documento con il quale la Cooperativa, come ente erogatore di Servizi alla persona, si assume la responsabilità e una serie di impegni riguardo i propri servizi e dove sono definiti **gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della stessa, le modalità di accesso e di erogazione, gli obiettivi di miglioramento, nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela** (ricorsi, reclami e segnalazioni). Il documento è finalizzato alla tutela massima delle persone accolte garantendo loro il rispetto di alcuni principi fondamentali.

La Carta dei Servizi non è pertanto una semplice guida ma il Documento che stabilisce un patto fra la Cooperativa – soggetto erogatore – e il cittadino utente.

La Carta dei Servizi è rivolta ai cittadini interessati e fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei Servizi erogati dalla Cooperativa, garantendo la trasparenza dell'operatività, la partecipazione e tutela degli utenti rispetto alla qualità dei servizi e il miglioramento continuo degli stessi attraverso un sistema di valutazione partecipato dai diretti fruitori dei servizi.

I PRINCIPI

La Cooperativa nell'erogazione dei propri interventi, in ottemperanza delle disposizioni ministeriali sui principi di erogazione dei servizi, dispone di uno strumento fondante.

Il Documento **Politica della Qualità** (UNI EN ISO 9001:2015) pone al centro la persona in quanto soggetto unico, con una propria storia, attore e protagonista del proprio progetto di cura, riabilitazione, vita.

Tuteliamo la dignità delle persone, riconosciamo le risorse che può esprimere, forniamo contesti facilitanti in cui farlo, conteniamo i limiti e restituiamo diritti di cittadinanza. Parimenti valorizziamo la famiglia e la rete di prossimità, con le loro esperienze, risorse e forniamo occasioni e luoghi di partecipazione e di costruzione condivisa.

La Cooperativa nell'operare mantiene la centratura su alcuni **principi** quali:

ACCOGLIENZA E CONDIVISIONE: Sono centrali i valori dell'accoglienza e della condivisione. Accoglienza intesa come accoglienza dell'altro, delle sue diversità, dei suoi bisogni, delle sue istanze, significa apertura e sospensione di giudizio, lasciar spazio alla speranza. Condivisione significa usare il Noi, favorire gli spazi di incontro in cui vi è l'Altro con me in un percorso di cambiamento.

La Condivisione si traduce nella profonda convinzione di accompagnare la persona nelle sue difficoltà e aiutarlo nella consapevolezza che, aldilà dei suoi limiti, comunque possiede una riserva di capacità che le difficoltà hanno limitato.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: L'uguaglianza e l'imparzialità sono garantite attraverso l'accesso non discriminatorio ai servizi offerti da Gruppo 78 tenuto conto dei vincoli organizzativi e dei criteri di accesso stabiliti da apposite Commissioni Pubbliche.

DEMOCRAZIA, PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA: Specificità della cooperazione sociale e di Gruppo 78 è favorire la partecipazione al governo della cooperativa dei diversi portatori di interesse attraverso strumenti statutari (assemblea dei soci e Consiglio di Amministrazione) e processi di ascolto – confronto e raccolta di opinioni e pensieri (incontri aperti, questionari di soddisfazione, ecc).

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Gruppo 78 cura i propri servizi con prassi operative che permettono l'utilizzo razionale delle risorse a disposizione, non solo in termini di costo, ma anche di qualità. Gruppo 78 persegue l'efficacia mediante la continua verifica degli obiettivi ed attraverso un sistema di gestione volto al miglioramento continuo.

TRASPARENZA: Gruppo 78 riconosce l'importanza di far conoscere le attività svolte ai diversi portatori di interesse, dedicando particolare attenzione alla rendicontazione sociale ed economica del proprio agire.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

- DPCM 21/12/1995 – Schema di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici sanitari.
- Delibera n° 32 del 20/01/2016 – Linee guida per l’affidamento dei servizi ad enti del Terzo Settore ed alle Cooperative Sociali – A.N.A.C.
- Art. 20 della LP 13/2007 modificata dalla LP 16/2016 – integrazione della LP sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori.
- Decreto del Presidente della Provincia di Trento 3-78/Leg. 2018 e Regolamento per l’accreditamento in ambito socio-assistenziale.
- Legge provinciale “Politiche sociali nella provincia di Trento” 2007, n. 13 e D.P.P. n. 3-78/Leg. di data 8 aprile 2018 recante “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”
- Deliberazione della Giunta Provinciale n° 1182 del 06/07/2018 – Approvazione delle Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali ai sensi dell’art. 20 della LP 13/2007.

OBIETTIVI E MONITORAGGIO

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente ed indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini – utenti. Serve per:

1. **Accreditarsi:** l'adozione della Carta dei Servizi è compresa tra i requisiti generali di accreditamento previsti dal Regolamento attuativo della L.P. 13/2007;
2. **Assumere i propri impegni** nei confronti dell'ente accreditante e affidante e nei confronti dei cittadini – utenti
3. **Promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino – utente** nella valutazione della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sul grado di soddisfazione percepita
4. **Tutelare i cittadini – utenti** rispetto alla qualità dei servizi attraverso il sistema di gestione dei reclami
5. **Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti** attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili

Attraverso la stesura della Carta dei Servizi la Cooperativa si pone i seguenti obiettivi:

- Informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi attraverso la descrizione dell'organizzazione della Cooperativa, dei Servizi offerti, delle competenze professionali;
- Facilitare l'accessibilità alle prestazioni erogate;
- Istituire dei canali di comunicazione diretta e con i cittadini, le famiglie degli utenti e gli altri servizi del territorio.

La Carta dei Servizi viene adeguatamente pubblicizzata e aggiornata qualora intervenissero modifiche sostanziali a quanto descritto, curandone il monitoraggio continuo, oppure almeno 1 volta ogni 3 anni.

La Direzione è responsabile dei tempi e delle modalità di monitoraggio della carta.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è disponibile in forma cartacea presso la sede amministrativa di Gruppo 78 ed è consultabile e scaricabile online.

Per accedere alla Cooperativa si può prendere contatto attraverso diverse modalità a seconda della tipologia del servizio, così come indicato nelle schede di presentazione degli stessi.

- Sito internet – www.gruppo78.org
- Social network - @coopgruppo78; @masdelgnac @taleaGR78
- Contatti dei singoli servizi

È possibile contattare direttamente gli operatori sia tramite l'e-mail generale della Cooperativa gruppo78@gruppo78.org, oppure all'indirizzo e-mail del singolo servizio disponibili anche sul sito, che telefonando al numero 0464 411574.

Negli orari di apertura, indicati sul sito, ci sarà sempre qualcuno pronto a rispondere alle esigenze.

LA COOPERATIVA

LA COOPERATIVA

La Cooperativa Gruppo 78 è una Cooperativa sociale di tipo A che ha la propria sede legale nel Comune di Volano.

In base all'Art. 3 dello Statuto – scopo mutualistico – la Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata e, conformemente alla L. 381/1991 (Disciplina delle Cooperative Sociali), alla L.R. 24/1998 (Norme in materia di cooperazione e solidarietà sociale) ed al D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo settore), ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati.

La cooperativa opera sul territorio di Trento e Rovereto, della Comunità della Vallagarina e nei territori limitrofi. In base all'Art. 4 – Oggetto sociale – la Cooperativa ha come oggetto la gestione stabile o temporanea, in conto proprio o per conto di terzi, di servizi, progettualità e attività a carattere sociale, ricreativo, educativo, didattico, formativo, assistenziale, riabilitativo, sanitario, culturale e di animazione sociale, a favore della salute e del benessere di tutti i cittadini con particolare attenzione alle persone che si trovano a vivere in condizioni di svantaggio, promuovendo inclusione ed emancipazione sociale.

La cooperativa si prefigge, inoltre, di favorire la socializzazione di tutti i cittadini e di svolgere attività di educazione finalizzate alla conquista di nuove forme di partecipazione sociale. Lo fa mediante strumenti organizzativi e iniziative culturali e sociali.

Le attività della cooperativa sono rese possibile grazie al coinvolgimento e all'impegno profuso dalle persone in cura, dalle famiglie, dai lavoratori e volontari e dalla costruzione di rete e legami con la comunità – territorio di appartenenza.

MISSION

Gruppo 78 opera a favore della Salute e del Benessere di tutti i cittadini con particolare attenzione alle persone che si trovano a vivere in condizioni di svantaggio, promuove inclusione ed emancipazione sociale.

È un'impresa sociale di comunità che fonda il proprio agire sui principi della mutualità e della solidarietà perseguendo promozione umana ed integrazione sociale dei cittadini, soci e non, con particolare riferimento a quelli socialmente svantaggiati mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali e mantenendo costante l'attenzione affinché il proprio operare sia coerente con i bisogni emergenti ed esistenti nel territorio.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Gruppo 78 è un'impresa sociale di comunità che nei principi della mutualità e della solidarietà, e coerentemente con i valori originari della sua fondazione, persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, soci e non, soprattutto di quelli socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione, mantenendo costante l'attenzione affinché il suo agire sia coerente con i bisogni emergenti ed esistenti nel territorio.

Gruppo 78 opera a favore della salute e del benessere di tutti i cittadini con particolare attenzione alle persone che si trovano a vivere in condizioni di svantaggio, promuove inclusione ed emancipazione sociale.

Gruppo 78 ha scelto di proporsi quale soggetto **attivo e proattivo** delle politiche di welfare e non semplice erogatore di servizi, nella volontà, coerente con la propria Mission, di promuovere e partecipare attivamente all'individuazione dei nuovi bisogni nonché alla progettazione di nuovi servizi non necessariamente legati alle convenzioni ed appalti in essere.

Per fare questo partecipa ai tavoli di costruzione delle politiche sociali e sanitarie; promuovendo formazione, progettazione, co-progettazione, partecipa alla costruzione di politiche attive di welfare, attiva proposte formative/informative aperte alla cittadinanza, interventi di sensibilizzazione dei cittadini sulle diverse tematiche di cui si occupa.

Gruppo 78 incrocia inoltre diverse politiche: sociali, sanitarie e del lavoro; questo attiva un sistema di filiera interna e favorisce la costruzione di reti, collaborazioni e partnership tra le diverse realtà territoriali (Servizi Sociali, Sanitari, Terzo settore, Consorzio ConSolida, Federazione della Cooperazione Trentina ecc.).

La Cooperativa si è data i seguenti obiettivi:

- Porre al centro la persona in quanto soggetto unico, con una propria storia, attore e protagonista del proprio progetto di cura, riabilitazione, vita.

- Garantire una gamma di interventi volti al miglioramento della qualità di vita delle persone accolte, che toccano le aree fondanti dell'abitare, del lavoro e della socialità.
- Gestire e sviluppare servizi a carattere socio-sanitario, assistenziale/educativo, sia di tipo tradizionale che innovativo, capaci di cogliere i bisogni del territorio ed il contesto in mutamento.
- Garantire ai lavoratori continuità di occupazione, le migliori condizioni sociali e professionali, percorsi formativi qualificanti con adeguato compenso economico;
- Realizzare una gestione economica e finanziaria delle attività capace di garantire lo sviluppo futuro della Cooperativa.

In virtù delle attività e dei servizi che eroga, la Cooperativa Gruppo 78 è sensibile all'esigenza di assicurare correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività, a tutela dei propri soci, dei propri dipendenti, degli utenti, delle loro famiglie e di tutti gli interlocutori esterni.

STORIA

La cooperativa nasce nel 1978, inizialmente come associazione, per opera di un gruppo di 10 persone, di cui sei portatrici di disabilità, provenienti dalla comunità di Capodarco di Fermo, che trasferitosi a Volano, ripropone il modello dell'esperienza di vita comunitaria improntata ai valori della condivisione.

La comunità si autofinanzia, dapprima attraverso la lavorazione dei metalli, con produzione e vendita di quadri in metallo (rame, ottone) e, a seguire, istituendo piccoli laboratori di falegnameria e legatoria e di fabbricazione di maschere e arnie per apicoltura. Nel 1981 la Associazione - Comunità assume la veste giuridica di cooperativa di produzione e lavoro, il cui statuto, in sintonia con i fini preposti, assume precisi significati di aiuto alle persone con disabilità fisica e psichica. La cooperativa sviluppa l'accoglienza a carcerati in regime di semilibertà e a tossicodipendenti in attesa di entrare in comunità terapeutica.

Con l'applicazione della legge n. 180/78, la cosiddetta "legge Basaglia", che stabilisce la chiusura dei manicomi, dando avvio ad un profondo dibattito sulle problematiche relative alla cura ed al sostegno delle persone con disagio psichiatrico, si inaugura un nuovo modo di affrontare le problematiche connesse al disagio mentale. Nascono nuove tipologie di servizio e Gruppo 78 decide pertanto di indirizzare la propria azione "specializzandosi" nel campo della salute mentale. A partire dal 1991 Gruppo 78 decide di operare come Cooperativa di Solidarietà Sociale di tipo A, offrendo servizi socio sanitari e assistenziali alla persona.

GOVERNANCE

L'Art. 24 dello Statuto stabilisce gli organi sociali:

- l'Assemblea dei soci
- Il Consiglio di amministrazione;
- Il Comitato di Controllo sulla gestione.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da sette a undici Consiglieri, eletti dall'Assemblea con il voto favorevole della maggioranza dei soci presenti aventi diritto al voto.

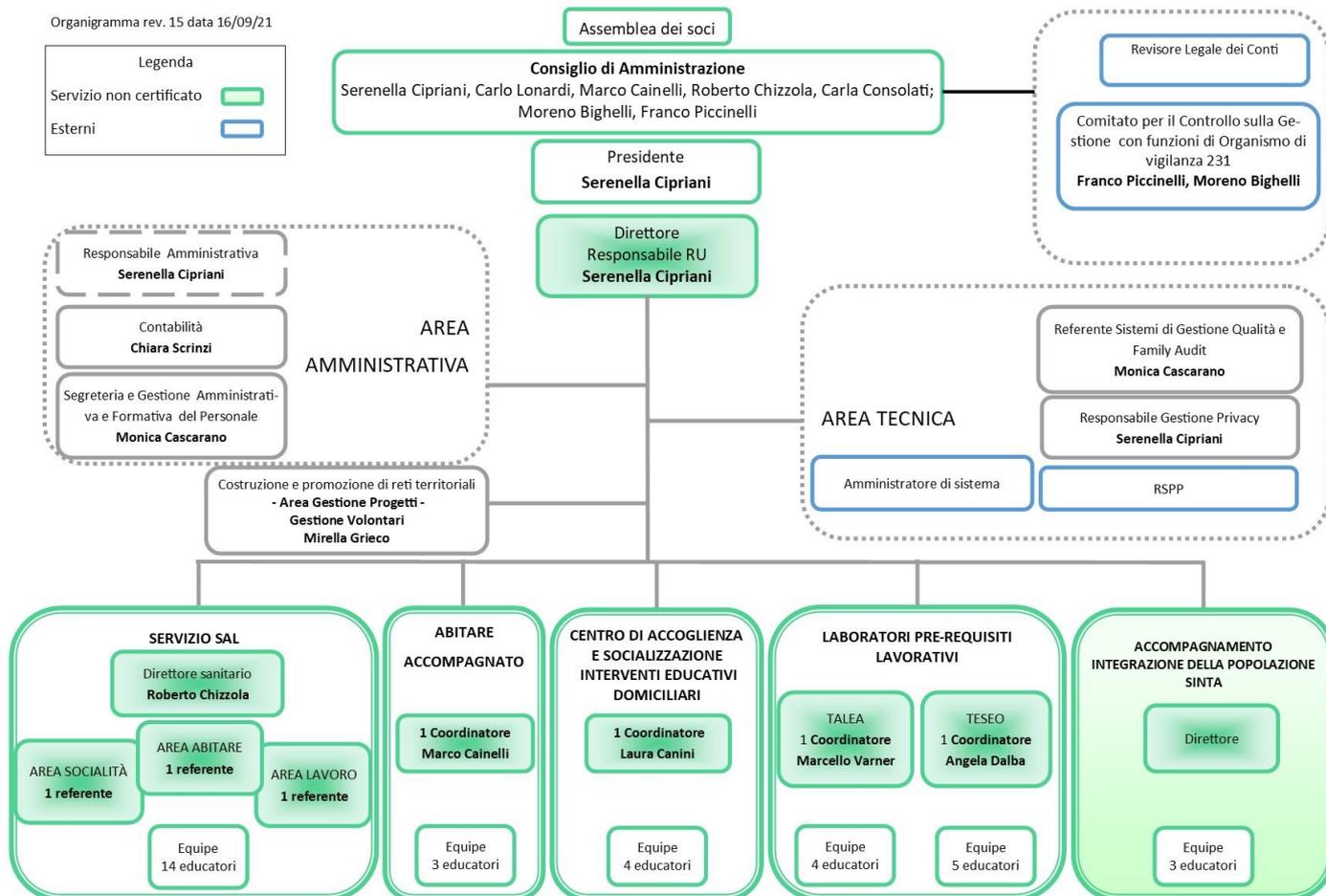
Nell'ambito dei consiglieri eletti dall'assemblea, spetta all'assemblea eleggere il Presidente e spetta al Consiglio di Amministrazione eleggere il Vicepresidente.

E' nominato un Comitato di Controllo sulla Gestione, che deve essere in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dalle diverse anime e sensibilità della Cooperativa: soci volontari, soci lavoratori, familiari, persone non socie e con specifiche competenze professionali. Gli amministratori, ad eccezione dei Componenti il Comitato di Controllo sulla Gestione, si mettono a disposizione a titolo gratuito per la crescita e lo sviluppo della Cooperativa ed il perseguimento delle finalità per le quali è nata.

ORGANIGRAMMA

Organigramma rev. 15 data 16/09/21



FUNZIONIGRAMMA

SOCI (art.5 dello Statuto):

- Concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- Partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi della Cooperativa;
- Contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa.

ASSEMBLEA DEI SOCI (art. 26 dello Statuto):

- Approva il bilancio e destina gli utili;
- Approva gli eventuali programmi pluriennali ed il programma dell'attività sociale, con relativo bilancio previsionale;
- Procede alla nomina e revoca degli amministratori
- Procede alla eventuale nomina del Comitato di controllo sulla gestione e del soggetto deputato alla revisione legale dei conti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

È l'organo esecutivo della Cooperativa che ne gestisce l'amministrazione ordinaria e straordinaria, ha la responsabilità di definire le linee strategiche e di sviluppo della Cooperativa e monitora periodicamente l'andamento delle attività generale.

PRESIDENTE:

- Ha la funzione istituzionale di responsabilità verso terzi e di rappresentanza legale;
- Ha funzione decisionale di ultima istanza su eventuale delega del CdA;
- Attua le deleghe attribuite dal CdA;
- È il riferimento istituzionale per i soci.

DIREZIONE:

Su mandato del CdA ha la responsabilità della Cooperativa intesa come corretto andamento tecnico/operativo e gestionale.

- Elabora il piano operativo annuale di Cooperativa sulla base degli indirizzi strategici approvati dal CdA;
- Cura i rapporti con enti, istituzioni e interlocutori ai fini del rinnovo o avvio di nuovi servizi, attività o progetti,
- Monitora la qualità degli interventi, in accordo con il Referente del sistema di gestione qualità;
- È responsabile dell'ambito progettazione con la finalità di implementare nuove progettualità in accordo con le linee strategiche;
- È responsabile delle Risorse Umane;
- Analizza i fabbisogni di personale e cura la ricerca e la selezione;
- Elabora il piano formativo annuale;
- Si avvale del supporto del Collegio di Direzione, composto dai Coordinatori di Servizio.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO:

È responsabile dell'andamento economico della Cooperativa attraverso la gestione dell'amministrazione e segreteria.

- Effettua un controllo sulla stipula dei contratti con fornitori, dei contratti di vendita di servizi/prodotti;
- Si occupa della valutazione dei fornitori;
- Effettua il bilancio preventivo e consuntivo;
- Predisporre le rendicontazioni finanziarie alle domande di contributo e/o finanziamento.

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO - segreteria:

Opera nel rispetto delle scadenze contabili e amministrative e porta a termine i compiti assegnati.

- Si occupa delle registrazioni contabili e scadenze fiscali;
- Gestione amministrativa del personale, presenze, documentazione e cartelle personali;
- Gestione aspetti amministrativi degli utenti, ammissioni/dimissioni e borse lavoro;
- Gestione amministrativa e formativa (raccolta CV, bisogni formativi, organizzazione della formazione, ecc) del personale.

REFERENTE SISTEMI DI GESTIONE

- Collabora con la Direzione e con i Coordinatori nella revisione della documentazione relativa al Sistema di gestione Qualità;
- Identifica e registra, in collaborazione con la Direzione e i Coordinatori; i problemi inerenti la qualità, individua azioni correttive e ne controlla l'esito.

COORDINATORE:

Ha il compito di gestire e coordinare le attività e le risorse a disposizione, proporre azioni di pianificazione e organizzazione del servizio in linea con la pianificazione strategica della Cooperativa.

- Programma, monitora e verifica l'andamento del Servizio;
- Predisporre le rendicontazioni consuntive e programmatiche del Servizio;
- Coordina le riunioni d'equipe e affida compiti interni al servizio;
- Collabora con il Referente dei volontari per favorire l'inserimento, la crescita e supervisiona il contributo degli stessi.

EDUCATORE:

Affianca l'utente nelle attività svolte nel servizio di appartenenza, nonché al raggiungimento degli obiettivi individualizzati.

- Promuove interventi individuali e di gruppo per il perseguimento di salute e benessere;
- Cura la relazione con la rete curante e ne mantiene alta la comunicazione;
- Partecipa alle verifiche degli utenti;
- Collabora alla stesura e gestione del progetto individualizzato;
- Affianca i volontari e ne valorizza le competenze.

REFERENTE VOLONTARI:

- Attiva processi di ricerca e reclutamento dei nuovi volontari;
- Collabora alla stesura del piano formativo triennale per la formazione dei volontari;
- Organizza percorsi di orientamento e coinvolgimento per facilitare il senso di appartenenza;
- Organizza momenti conviviali di scambio tra e con i volontari;
- Si coordina con il rappresentante dei soci volontari in Consiglio di Amministrazione;
- Predisporre la documentazione per la rendicontazioni dati;
- Progetta, monitora e affianca i volontari di Servizio Civile.

DESTINATARI

La Cooperativa si rivolge prevalentemente a persone adulte, di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, in situazione di disagio sociale, e/o con disturbi mentali, di fragilità personale, familiare ed economica, che necessitano di adeguato supporto, di spazi protetti e di interventi individualizzati.

Alcuni interventi sono rivolti a nuclei familiari e/o gruppi di persone, minori, anche di altre etnie, e di giovani adulti in situazioni di vulnerabilità.

Rientrano tra i destinatari anche i cittadini e/o specifici gruppi sociali, gruppi di volontariato, associazioni e reti territoriali.

STAKEHOLDER

La Cooperativa crede che le relazioni di rete rappresentino un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatto per tutti i soggetti che vi appartengono, soprattutto laddove gli scambi hanno risvolti qualitativi e di prospettiva. È fondamentale che tali rapporti abbiano premesse fiduciarie, generino valore di capitale sociale e soprattutto maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione per le finalità che persegue.

La Cooperativa investe pertanto in rapporti con attori pubblici e privati del territorio e, in senso esteso, con le comunità in cui opera. Partecipando a tavoli di lavoro, ricercando sinergie e progettualità da condursi con altre organizzazioni del territorio.

La Cooperativa intrattiene una eterogeneità di rapporti di rete, sia con soggetti affini, e non di meno, con soggetti con altre finalità

Tirocinanti SCUP
 Consolida
 Cooperative sociali
 Casse Rurali
 Imprese
 Fornitori
 Università
Comunità della Vallagarina FAMILIARI APSS
 Federazione Cooperazione Trentina Imprese **SOCI** Fondazioni
LAVORATORI ITEA **GRUPPO 78 SCS** Consulenti
 Clienti
VOLONTARI
Comuni UEPE
 Musei
 Tribunale
Provincia Autonoma di Trento
Enti del terzo settore
 Agenzie formative
Servizi Sociali

I SERVIZI



I SERVIZI

Gruppo78 è un'impresa sociale che si colloca, rispetto alla realtà locali, tra la micro e la media impresa dato che i dipendenti sono poco meno di 50.

La risposta attuale ai bisogni è data dalla presenza di 13 strutture/luoghi ramificati sul territorio, ed offre, per la maggior parte, servizi di natura residenziale, in buona parte opera in servizi diurni ed in maniera minore servizi educativi domiciliari e servizi che riguardano l'inclusione sociale delle minoranze etniche. Accanto ai Servizi vi è un investimento allo sviluppo di reti territoriali attraverso progettualità di Welfare Generativo.

REQUISITI TRASVERSALI AI SERVIZI

I requisiti trasversali sono i requisiti volti a garantire che l'azione della cooperativa sia ispirata a principi organizzativi e metodologici coerenti con quanto richiesto dalla normativa in materia di accreditamento per i servizi socio assistenziali e socio sanitari della provincia di Trento.

Equipe multidisciplinare: Gruppo 78 si propone di promuovere attività ed interventi di tipo riabilitativo ed educativo favorendo la compresenza di professionalità diverse, attraverso il lavoro di rete, al fine di favorire l'empowerment ed il miglioramento della qualità di vite delle persone in situazione di svantaggio, in particolare quelle colpite da disagio mentale e sociale.

Formazione delle persone: Gruppo 78 si impegna a stilare programmi formativi volti all'approfondimento, all'innovazione e all'accrescimento delle conoscenze e competenze dei propri collaboratori, ritenendo fondamentale il confronto e l'apprendimento continuo delle persone che abitano la cooperativa. Le azioni formative sono rivolte al personale operante nei servizi e ai volontari, soci e non soci, agli utenti e alle loro famiglie. Il piano formativo è dinamico e viene rivisto al fine di cogliere le esigenze formative e le evoluzioni dei bisogni, per poter migliorare la qualità dei servizi offerti.

In particolare il piano si articola in:

1. **FORMAZIONE INTERNA:** organizzazione di training e giornate di autoformazione ed iniziative formative tematiche con docenti esterni
2. **FORMAZIONE ESTERNA:** partecipazione a corsi, seminari o altre iniziative formative promosse da enti esterni
3. **FORMAZIONE OBBLIGATORIA:** aggiornamento obbligatorio in materia di sicurezza su lavoro, privacy e modello organizzativo 231
4. **FORMAZIONE AMMINISTRATORI E SOCI:** aggiornamento riguardo le normative vigenti, i principi contabili e di pratica amministrativa, la rendicontazione sociale, la cooperazione e gli organi sociali
5. **FORMAZIONE VOLONTARI:** sicurezza sui luoghi di lavoro della cooperativa, sistema del welfare, aggiornamenti sui servizi della cooperativa e comprensione delle persone con svantaggio, iniziative riguardanti la salute ed il benessere
6. **FORMAZIONE UTENTI E FAMILIARI:** elementi di sicurezza (primo soccorso, antincendio); iniziative riguardanti l'empowerment delle persone, la recovery e la salute ed il benessere, nuove tecnologie digitali, l'uso corretto del web.

Sensibilizzazione: Gruppo 78 in coerenza con il proprio statuto e la propria mission propone almeno due **iniziative di carattere formativo e di sensibilizzazione rivolte non solo alle persone in cura, alle loro famiglie e ai volontari, ma aperte a tutti i cittadini della comunità – territorio di appartenenza**, con la finalità di **costruire comunità competenti ed inclusive**, che sappiano valorizzare e mettere al centro la persona, ciascuna con le proprie risorse e i propri limiti. Le iniziative possono assumere forme diverse, che utilizzano elementi quali l'arte, la natura e l'espressione corporea, quali: spettacoli teatrali, dibattiti e seminari, editoriali, partecipazioni a fiere e festival, eventi sportivi o iniziative per il benessere psico-fisico, cura del sé.

Si propone inoltre di promuovere **un evento di tipo informativo/divulgativo** rivolto alla **cittadinanza** ed in particolare alle persone con disagio mentale e sociale e alle loro famiglie, ai servizi sociali e sanitari allo scopo di **illustrare i servizi e le attività sul territorio, le modalità di accesso, le metodologie operative**.

Infine Gruppo 78 si impegna **a creare spazi, luoghi e modalità** volte a favorire **il sostegno relazionale alle famiglie** delle persone seguite.

Promozione dell’Inclusione e socializzazione: Gruppo 78 si impegna a promuovere processi partecipativi ed inclusivi per le persone di cui si prende cura. **L’inclusione** assume un ruolo fondamentale nei percorsi di vita delle persone. Si cerca pertanto di offrire opportunità possibili al fine del miglioramento continuo delle interazioni nel contesto di vita delle persone, creando **connessioni fra tutti gli “abitanti” del sistema comunitario**. In tal senso Gruppo 78 si attiverà per creare luoghi e progetti (almeno 2 all’anno) **in collaborazione con le reti territoriali** (enti non profit, scuole, servizi sociali, imprese profit).

Territorio e Welfare: Gruppo 78 si impegna a organizzare o a partecipare ad eventi divulgativi riguardanti i temi del volontariato, delle welfare e delle politiche sociali e socio sanitarie e ad iniziative che promuovono l’Welfare Generativo, attraverso la progettazione di attività e servizi che coinvolgono più attori di uno stesso territorio.

Sono presenti due area di attività specifiche:



AREA SOCIO-SANITARIA

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

AREA SOCIO-SANITARIA

• SERVIZIO SAL

E' un Servizio integrato per la salute mentale nelle tre macroaree della Socialità, dell'Abitare e del Lavoro, accreditato dalla PAT con delibera ultima n° 82 dd 21/02/2020. Ha come obiettivo primario quello di strutturarsi come sistema unico di integrazione fra servizi sanitari e sociali finalizzato a rispondere al meglio alle esigenze di cura delle persone con problemi psichici favorendone la loro qualità di vita. Si realizza attraverso partnership forti con il Servizio di Salute Mentale, i Servizi Sociali, attraverso un radicamento territoriale importante che si traduce in legami con la Comunità/Territorio di operatività, con le varie Associazioni o realtà che lo abitano.

Il Servizio SAL spazia in 3 Aree:



- **DESTINATARI**

Persone adulte, con età compresa dai 18 ai 64 anni, in situazione di fragilità sociale, personale o con problemi di salute mentale, che necessitano di una soluzione ed un supporto abitativo.

Giovani maggiorenni, italiani o stranieri, in carico al solo Servizio Sociale, con un bisogno di accompagnamento nel percorso di crescita verso l'autonomia personale.

Attraverso una gradazione degli interventi sui 3 assi l'obiettivo cui tendiamo è quello di far sì che i destinatari possano usufruire di una serie di opportunità per raggiungere un livello ottimale di funzionamento e di autonomia.

AREA SOCIALITÀ

- **DESCRIZIONE**

L'obiettivo dell'area Socialità è quello di permettere alle persone con disturbo mentale, anche a fronte di un limite, di esercitare un ruolo sociale attivo. Promuoviamo iniziative di socialità inclusiva, le collochiamo fuori dai servizi, nel territorio, nei luoghi pubblici di vita. Le programmiamo facendo leva sui desideri e sugli interessi ed intorno a questi costruiamo luoghi di socialità aperti ai cittadini.

- **ATTIVITÀ**

Le attività si svolgono nei diversi luoghi della Cooperativa, oltre che nei luoghi pubblici o luoghi messi a disposizione dai diversi Partner. Le attività vengono programmate a cadenza annuale e diffuse attraverso appositi canali. Attività modulari di Recovery: attività co-costruite con utenti, familiari, volontari, con il Centro Terapeuti Diurno del CSM di Rovereto e con le realtà Cooperative del territorio. Queste attività permettono anche di valorizzare le competenze da parte delle realtà associative e/o di volontariato che collaborano con noi.

- Gruppi di auto-mutuo aiuto per familiari che in tal modo condividono esperienze personali intorno alla salute mentale. Obiettivo è anche far sì che le Famiglie diventino capaci di contribuire alla costruzione di interventi di miglioramento delle politiche a favore della salute mentale.
- Gruppi di auto-mutuo aiuto per utenti anche su argomenti specifici in modo da aumentare la consapevolezza necessaria al proprio miglioramento e alla costruzione del proprio progetto di vita.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

- Richiesta del Servizio di Salute Mentale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della rete dei soggetti formali ed informali coinvolti. Per ogni persona vi è un obiettivo che dà senso alla partecipazione e sono previsti momenti di monitoraggio periodico;
- Accesso diretto da parte degli interessati

- **DURATA**

La durata varia a seconda delle iniziative, individuate e programmate, e dei bisogni e delle risorse dei singoli partecipanti.

- **SEDI**

Spazi, individuati ad hoc per ciascuna attività, messi a disposizione nelle diverse sedi della cooperativa (Volano, Rovereto, Isera e Ala) o luoghi pubblici sul territorio della Vallagarina.

- **ORARIO**

E' definito e pubblicizzato con apposite brochure.

- **COSTI**

Possono essere compresi nel finanziamento pubblico o finanziati tramite fundraising. Per alcune iniziative si potrà richiedere una quota variabile di compartecipazione.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Per informazioni chiamare il nr. 340 3956844 oppure scrivere una mail a socialita.sal@gruppo78.org

AREA ABITARE

- **DESCRIZIONE**

Nell'area abitare vi sono strutture con diversi gradi di protezione tali che si strutturano nell'insieme come una filiera che offre risposte differenziate.

CENTRO TERAPEUTICO RESIDENZIALE

La struttura trova collocazione all'interno del Presidio ospedaliero di Ala. Offre interventi di cura a persone in particolare stato di difficoltà e per questo offre un livello di protezione sulle 24 ore. E' una struttura co-gestita ossia vi è personale sia della Cooperativa che di APSS. La ricettività è di 12 posti.

Il Centro Terapeutico Residenziale offre anche risposte di tipo Diurno per soggetti che hanno bisogno di un avvicinamento più graduale, di un supporto al vivere al proprio domicilio o di un accompagnamento ad una maggior autonomia.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso avviene a seguito di domanda da parte del Medico Psichiatra Referente che valuta la congruità della domanda nelle riunioni istituzionali dell'équipe del CSM, alle quali partecipa anche un operatore del CTR.

- **DURATA**

La durata varia a seconda dei bisogni e delle risorse dei singoli, anche con periodi di accoglienza medio-lunghi, e valutata ogni sei mesi attraverso spazi dedicati.

- **SEDE**

Ala – Piazzale Giovanni XXIII, 1 c/o Presidio Ospedaliero

- **COSTI**

Sono sostenuti da APSS.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Per informazioni chiamare il nr. 0464/675851 oppure scrivere una mail a ctrala@gruppo78.org

GRUPPO APPARTAMENTO PROTETTO

È una casa singola, di proprietà di APSS, sita a Rovereto poco distante dall’Ospedale. E’ destinata ad accogliere persone maggiormente stabilizzate e con le quali ci si impegna per un consolidamento o rafforzamento delle autonomie. La ricettività è di 8 posti e gli operatori sono presenti dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Il modello è quello di tipo comunitario basato sulla condivisione delle responsabilità del quotidiano. Possono essere previste **accoglienze Diurne**.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L’accesso avviene secondo le modalità del CTR. Le persone possono transitare dal CTR al GAP in base ai loro progetti terapeutici individualizzati.

- **DURATA**

La durata varia a seconda dei bisogni e delle risorse dei singoli, anche con periodi di accoglienza medio-lunghi, e valutata ogni sei mesi attraverso spazi dedicati.

- **SEDE**

Rovereto – Via Bencense, 17

- **COSTI**

Sono sostenuti da APSS.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Per informazioni chiamare il nr. 0464/422944 oppure scrivere una mail a gap@gruppo78.org

RESIDENZIALITÀ LEGGERA

E' un tassello aggiuntivo rispetto alla residenzialità più protetta, che permette alle persone che hanno conquistato sufficienti autonomie, di vivere in alloggio autonomo. In genere i nuclei sono di due persone che dopo un periodo di conoscenza facilitato dagli operatori maturano la scelta di vivere insieme. L'equipe del Gruppo Appartamento Protetto accompagna la creazione di questi nuclei e offre un supporto al vivere quotidiano. Le persone hanno la possibilità di colloqui individuali programmati, vi sono riunioni di appartamento, è prevista la presenza degli operatori alle verifiche, accoglienza nelle attività di socialità ed accompagnamento al lavoro, una reperibilità telefonica in caso di necessità ecc.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso avviene su segnalazione del Medico Psichiatra referente e dell'Assistente Sociale territoriale, dopo confronto in organi collegiali dedicati alla Residenzialità leggera.

- **SEDE**

Appartamenti in locazione nei comuni di Rovereto e Volano. Al 01/09/2021 sono attivi 3 appartamenti ed un quarto è in fase di accreditamento.

- **COSTI**

E' prevista una quota di compartecipazione alla gestione che varia dai 200 ai 300 euro/mese.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Per informazioni chiamare il nr. 0464/422944 oppure scrivere una mail a gap@gruppo78.org

AREA LAVORO

- **DESCRIZIONE**

Il lavoro rappresenta un elemento centrale nella vita delle persone, infatti da dignità, identità e ritmo alle giornate. Ancor di più oggi è necessario investire in quest'Area per permettere alle persone con un disturbo mentale di fare percorsi di avvicinamento al lavoro. I bisogni sono differenziati e ci impegniamo per fornire risposte che permettano alle singole persone di “fare un parte di un tutto”, senza esclusioni.

- **ATTIVITÀ**

In quest'Area abbiamo un contesto socio-occupazionale per quelle persone che hanno voglia e bisogno di far parte di un contesto lavorativo, perché questo serve loro per mantenere un equilibrio. Ad esse affidiamo semplici lavorazioni, alla loro portata, nel rispetto dei ritmi. I singoli pezzi poi si ricompongono in un qualcosa di finito, di utile, da mettere a mercato. Tale intervento è denominato **MosaicoLab** perché è un'unione di più parti.

Proponiamo percorsi di avvicinamento al lavoro denominati **100 H**. Sono percorsi che permettono alle persone che non hanno avuto altre occasioni, di avvicinarsi a contesti lavorativi, di entrarci. Significa permettere loro di farsi un'idea di cosa significa lavorare, di quali sono le regole principali alle quali attenersi. E' un'esperienza che vuole aiutare ad orientarsi nel mondo del lavoro.

Infine i **tirocini di inclusione sociale** in contesto lavorativo sono destinati a quelle persone che hanno sufficienti competenze per poterle esprimere in veri e propri contesti lavorativi. La Cooperativa si attiva per trovare aziende, pubbliche e private, sul territorio disponibili ad accogliere e fornire un accompagnamento personalizzato.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'attivazione avviene su segnalazione del Medico Psichiatra Referente e dei Servizi Sociali Territoriali e la domanda viene valutata da apposita commissione.

- **DURATA**

La durata varia a seconda del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato con un minimo di 3 mesi e massimo di 24 mesi.

- **SEDE**

Isera – Via Carpenè 2 presso il Laboratorio del Progetto Teseo della Cooperativa (MosaicoLab e 100h) e sedi di aziende pubbliche e private della Vallagarina e nel Comune di Trento.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Per informazioni chiamare il nr. 345 9944988 oppure scrivere una mail a gap@gruppo78.org o a barbara.prosser@gruppo78.org

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

L'area socio-assistenziale è organizzata secondo le suddivisioni proposte dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali.

La finalità generale dei Servizi è orientata al supporto e alla tutela delle persone in condizioni di bisogno attraverso percorsi orientati all'autonomia, all'inclusione sociale e al miglioramento del benessere psico-sociale. In senso generale, inoltre, i Servizi sono finalizzati a favorire processi di coinvolgimento della cittadinanza e del territorio per una maggior coesione sociale e benessere collettivo.

Area evolutiva e genitorialità dove sono accreditati per i tre ambiti:

- Residenziale;
- Semiresidenziale;
- Domiciliare e di contesto.
-

Per le altre tipologie di servizio invece Gruppo 78 eroga i seguenti servizi:

- Interventi di accompagnamento al lavoro: laboratorio per l'acquisizione di prerequisiti lavorativi (Talea e Teseo) e Tirocini di Inclusione Sociale in azienda
- Servizi territoriali: costruzione e promozione di reti territoriali e integrazione delle minoranze etniche

● RESIDENZIALE

Appartamenti dell'Abitare Accompagnato: nuclei residenziali di tipo familiare volti a sostenere l'autonomia abitativa di persone con residue o recuperate capacità di vita autonoma, ma che necessitano di sostegno e nuclei per giovani adulti.

● SEMI RESIDENZIALE

Il Centro di Accoglienza e di Socializzazione è destinato ad accogliere persone adulte con disagio sociale e/o psichico ed offre una risposta socializzante e uno spazio di sollievo.

- **DOMICILIARE E DI CONTESTO**

Il servizio educativo domiciliare è rivolto a persone adulte, nuclei familiari in situazioni di fragilità, giovani adulti e a famiglie appartenenti ad altre etnie.

- **INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi: offre formazione al lavoro e opportunità occupazionali per il recupero di abilità lavorative e sociali, finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti adulti. Sono presenti due laboratori: Talea e Teseo.

Tirocini di inclusione in azienda: quale esperienza formativa temporanea e protetta che consente la sperimentazione e l'avvicinamento al mondo del lavoro.

- **SERVIZI TERRITORIALI**

Costruzioni e promozione di reti territoriali: ambito che costa di progettualità e di interventi finalizzati a creare e/o potenziare coesione sociale, processi di cambiamento e azioni di prevenzione, partecipazione attiva e incentivazione di forme di rete per la concertazione di interventi. Afferiscono a tale ambito il coordinamento dei volontari, la promozione di attività/eventi, le azioni di fundraising, la comunicazione e la collaborazione nelle progettazioni.

Fa parte di questo ambito anche il Coordinamento del Distretto Famiglia della Vallagarina e del Supporto al Servizio Sociale nelle funzioni di regia (deliberazione Comitato esecutivo della Comunità della Vallagarina n° 22 dd 24/01/2019).

Servizio Integrazione delle Minoranze Etniche: accompagna la popolazione Sinta con la finalità di garantire la promozione, l'integrazione e il supporto nell'ambito della scuola, della salute e della ricerca lavorativa.

 **TALEA - Trento**
prerequisiti lavorativi



MAS DEL GNAC - Isera
prerequisiti lavorativi

SEDE LEGALE
Volano, via Roma 29/c

GAP - Rovereto
Gruppo Appartamento Protetto

IL VENTAGLIO - Rovereto
Centro di accoglienza e socializzazione

CTR - Ala
Centro Terapeutico Riabilitativo

AREA RESIDENZIALE ADULTA

ABITARE ACCOMPAGNATO

• DESCRIZIONE

Il servizio è attivo dal 2002 e consta oggi di 5 appartamenti in locazione.

L'obiettivo di questo servizio è quello di offrire, alle persone accolte, un sostegno ed un accompagnamento allo sviluppo delle loro autonomie, promuovendone competenze personali, relazionali e sociali. Le persone inserite aderiscono ad un Progetto Individuale di cui sono gli attori principali per la definizione degli obiettivi ed il loro monitoraggio.

Ogni appartamento accoglie 3 o 4 persone alle quali viene proposto un contesto di vita familiare con la garanzia di un supporto da parte di educatori professionali. Ad ogni persona accolta viene garantita la propria privacy in stanze singole.

Gli educatori sono presenti tutti i giorni, con orario flessibile, 7 giorni su 7.

• ATTIVITÀ

- Attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, per l'impiego o per l'abitazione;
- Attività di socializzazione, attività di gruppo affinché si rafforzi il senso di responsabilità e solidarietà;
- Attività, almeno una volta all'anno, di sviluppo del senso civico, della cittadinanza attiva, dell'educazione alla legalità e di promozione di stili di vita sani.
- Attività ludico-ricreative.
- Attività, almeno 2 volte l'anno, di formazione e sostegno nel disbrigo di pratiche burocratiche e di gestione dei compiti quotidiani di vita.
- Spazi individuali di colloquio, anche per i familiari.
- Sostegno alla dimensione grupppale dei nuclei attraverso momenti di confronto, con interventi educativi sulla gestione delle emozioni e delle relazioni, per il superamento di situazioni conflittuali e di difficoltà di convivenza.

- **DESTINATARI**

Persone adulte, con età compresa dai 18 ai 64 anni, in situazione di fragilità sociale, personale o con problemi di salute mentale, che necessitano di una soluzione ed un supporto abitativo.

Giovani maggiorenni, italiani o stranieri, in carico al solo Servizio Sociale, con un bisogno di accompagnamento nel percorso di crescita verso l'autonomia personale.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale territoriale e valutata da un'apposita Commissione dell'Abitare Accompagnato, presieduta dall'Ente Locale di riferimento.

L'inserimento avviene a seguito di incontro con il singolo e con la sua rete di riferimento per la costruzione condivisa del Progetto Individuale.

- **DURATA**

La durata varia a seconda dei bisogni e delle risorse dei singoli, anche con periodi di accoglienza medio-lunghi o a tempo indeterminato, e valutata ogni sei mesi attraverso spazi dedicati.

- **SEDE**

Appartamenti in locazione nei comuni di Rovereto e Ala.

- **COSTI**

E' prevista una quota di compartecipazione alla gestione dell'appartamento di circa 150 euro/mese.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Per informazioni chiamare il nr. 0464/411574 oppure scrivere una mail a semiprotetti@gruppo78.org

AREA SEMI-RESIDENZIALE ADULTA

CENTRO DI ACCOGLIENZA E SOCIALIZZAZIONE

• DESCRIZIONE

Servizio diurno semiresidenziale, situato nel Comune di Rovereto, destinato a persone in situazione di disagio personale, sociale, familiare; persone non in grado di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono. Con le persone accolte si strutturano interventi individualizzati volti a favorire un processo di crescita personale e integrazione sociale. Nello specifico vengono offerti accoglienza ed ascolto in un ambiente protetto, e ricco di possibilità relazionali. A tal fine vengono proposte quotidianamente attività gruppalmente diversificate, sia interne che esterne, in stretta collaborazione con una serie di attori del territorio.

• ATTIVITÀ

- Attività di supporto al benessere (cura di sé), all'autonomia e alla responsabilizzazione delle singole persone accolte.
- Attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, per l'impiego o per l'abitazione;
- Attività di socializzazione, attività di gruppo affinché si rafforzi il senso di responsabilità e solidarietà;
- Attività, almeno una volta all'anno, di sviluppo del senso civico, della cittadinanza attiva, dell'educazione alla legalità e di promozione di stili di vita sani.
- Attività ludico-ricreative, formative/informative per lo sviluppo di competenze personali e relazionali.
- Attività, almeno 2 volte l'anno, di formazione e sostegno nel disbrigo di pratiche burocratiche e di gestione dei compiti quotidiani di vita.
- Interventi educativi sulla gestione delle emozioni, delle relazioni e sulla mediazione dei conflitti interpersonali.

- **DESTINATARI**

Adulti in situazione di fragilità psicosociale, persone che hanno raggiunto un'autonomia abitativa e/o lavorativa ma prive di una rete di supporto parentale o amicale.

Persone in situazioni di difficoltà, anche temporanea, che necessitano di un supporto per affrontare la situazione di crisi o di vulnerabilità ed individuare obiettivi per il miglioramento delle proprie condizioni di vita.

Persone fragili poco conosciute ai Servizi che vivono una situazione di difficoltà. Il nostro affiancamento può essere uno strumento prezioso di valutazione ed indirizzo per i Servizi competenti.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso avviene su segnalazione da parte del Servizio Sociale territoriale con il coinvolgimento attivo della persona al fine di facilitare la messa a fuoco di obiettivi di miglioramento.

Con lo stesso viene formalizzato un PATTO educativo sostenuto, anche, dalla rete di riferimento.

La frequenza è variabile a seconda dei bisogni e della programmazione delle attività.

- **DURATA**

La durata dell'inserimento e la frequenza è variabile in base agli obiettivi ed ai bisogni di ogni persona.

- **SEDE**

Rovereto – Via Benecense II, 77 bis Condominio ai Fiori

- **COSTI**

Il costo è sostenuto dall'Ente Pubblico di riferimento. E' prevista una compartecipazione al servizio mensa di € 4.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Telefonare a **Centro Il Ventaglio** al numero 0464 423835 o scrivere al centro.servizi@gruppo78.org

AREA DOMICILIARE E DI CONTESTO

INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER ADULTI E MINORI

• DESCRIZIONE

Questo intervento, rivolto sia ad adulti che a minori, consta in un percorso di sostegno individualizzato. Si svolge fuori dai servizi ed elettivamente presso il domicilio e nei luoghi di vita delle persone. La finalità è indubbiamente quella del miglioramento delle proprie capacità di scelta, di gestione della vita quotidiana, del proprio benessere, della propria crescita e del proprio progetto di vita. Si tratta di un intervento che può essere preventivo e complementare ad altri tipi di interventi. L'intervento educativo domiciliare è attivo dal lunedì al venerdì, eccezionalmente il sabato, dalle ore 9 alle ore 20.

L'intervento educativo può essere erogato in maniera privata prendendo il nome di **Supporta**. Supporta è un intervento educativo domiciliare disponibile su **libero mercato**, nato per rispondere a bisogni del territorio. L'intervento ha la finalità di affiancare le persone in situazioni di difficoltà, di supporto nella gestione di periodi di crisi, inclusione sociale e sollievo. I destinatari sono singole persone o nuclei familiari fragili.

• ATTIVITÀ

- Attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, per l'impiego o per l'abitazione;
- Attività, anche di gruppo, affinché si rafforzi il senso di responsabilità e solidarietà;
- Attività, almeno una volta all'anno, di sviluppo del senso civico, della cittadinanza attiva, dell'educazione alla legalità e di promozione di stili di vita sani.
- Attività, almeno 2 volte l'anno, di formazione e sostegno nel disbrigo di pratiche burocratiche, di gestione dei compiti quotidiani di vita e di gestione delle spese familiari e personali
- Supporto educativo relazionale finalizzato al potenziamento delle capacità di scelta;
- Affiancamento e supporto nei percorsi di ricerca lavorativa e/o nei percorsi scolastici;
- Almeno 3 attività di socializzazione all'anno, tradotte in esperienze naturalistiche, motorie e artistiche, in collaborazione con le reti del territorio.

- Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori ed alle figure genitoriali.
- Per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento un'iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.
- Attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali e di eventuale supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore del minore.
- Attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei giovani e delle loro famiglie.
- Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali.

- **DESTINATARI**

Persone adulte con fragilità personali, sociali e/o relazionali, che intraprendono o hanno in essere un percorso di autonomia abitativa.

Giovani adulti in situazione di difficoltà, anche temporanea, che hanno bisogno di supporto e orientamento per la definizione del proprio progetto di vita.

Minori e nuclei familiari, anche di altra etnia, che necessitano di un supporto educativo per lo sviluppo di competenze (scolastiche, genitoriali, ecc).

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso avviene su segnalazione da parte del Servizio Sociale territoriale con il coinvolgimento attivo della persona al fine di facilitare la messa a fuoco di obiettivi di miglioramento.

- **DURATA**

La durata dell'intervento e la frequenza è variabile in base agli obiettivi ed ai bisogni di ogni persona.

- **SEDE**

Al domicilio delle persone nel territorio della Vallagarina, del comune di Trento e zone limitrofe.

- **COSTI**

Il costo è sostenuto dall'Ente Pubblico di riferimento.

- **RIFERIMENTO E CONTATTI**

Telefonare a **Centro Il Ventaglio** al numero 0464 423835 o scrivere al centro.servizi@gruppo78.org

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DI PREREQUISITI LAVORATIVI - TALEA

• DESCRIZIONE

Il Servizio ha sede nel Comune di Trento, in una struttura di proprietà della Cooperativa. Il Servizio permette, attraverso diverse attività, sia proprie che in conto terzi, l'apprendimento di pre-requisiti lavorativi. Da attività pratico manuali più semplici, allo sviluppo di competenze più complesse con la prospettiva di accompagnamento in contesti lavorativi. Ed offre percorsi professionalizzanti ed educativi.

• ATTIVITÀ

- Attività manuali differenziate nei tre settori produttivi di assemblaggio, cartotecnica e stampa serigrafica.
- Accompagnamento individualizzato per lo sviluppo di competenze sociali e lavorative e loro mantenimento.
- Attività di orientamento e formazione.

• DESTINATARI

Persone adulte in situazione di fragilità sociale e/o sanitaria, che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, o che hanno capacità e livelli di autonomia che necessitano di accompagnamento e contesti protetti.

• MODALITÀ DI ACCESSO

La segnalazione avviene da parte del Servizio Sociale competente con il coinvolgimento della persona e della rete per la definizione degli obiettivi di miglioramento. La domanda viene valutata dalla Commissione Lavoro del Comune di Trento.

Con la persona viene definito un Piano di inserimento lavorativo (PIL), la durata, la frequenza e i monitoraggi in itinere.

Due i percorsi individualizzati proposti: Percorsi di ingresso e conoscenza e Percorsi di mantenimento e/o crescita

- **DURATA**

La durata dell'intervento è variabile in base agli obiettivi del progetto individualizzato della persona.

- **SEDE**

Trento – Via Bolzano, 5/7 Condominio Luca c/o Talea, sede di proprietà di Gruppo 78.

- **COSTI**

Il costo è sostenuto dall'Ente Pubblico di riferimento. Alle persone frequentanti viene erogata una borsa lavoro sostenuta dalle attività produttive del laboratorio.

- **RIFERIMENTO E CONTATTI**

Telefonare a 0461 418000 o scrivere a talea@gruppo78.org

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DI PREREQUISITI LAVORATIVI – TESEO

• DESCRIZIONE

Il Servizio ha sede nel Comune di Isera, in un Maso di proprietà della Cooperativa. Il Servizio diurno, per le sue articolazioni interne, permette una gamma di possibilità diversificate per l'apprendimento di prerequisiti lavorativi. Da attività pratiche manuali più semplici, allo sviluppo di competenze più complesse con la prospettiva di accompagnamento in contesti lavorativi. Offre percorsi professionalizzanti ed educativi. È attrezzato come laboratorio di trasformazione biologica di prodotti agro-alimentari sia a proprio marchio sia a conto terzi. Negli ultimi anni ha ampliato la gamma di lavorazione di prodotti alimentari aprendo alla filiera dei grani e dei semi contribuendo alla valorizzazione della filiera corta, del territorio e della biodiversità.

• ATTIVITÀ

- Le attività lavorative sono finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi con la prospettiva di inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro.
- Le attività sono finalizzate al potenziamento di competenze sia tecnico-pratiche sia sociali, relazionali, occupazionali e lavorative.
- L'intervento, e le attività, mirano a competenze trasversali quali: riconoscimento delle regole, acquisizione graduale di sempre maggior autonomia, puntualità, concentrazione, tolleranza alla frustrazione, gestione dello stress e potenziamento delle competenze sociali e relazionali.
- Le attività specifiche relative ai laboratori sono:
- Attività manuali di cartotecnica e assemblaggio (assemblaggio di pezzi per la filiera meccanica, assemblaggio di cartonati, ecc).
- Attività pratiche di trasformazione prodotti agro-alimentari (crauti, sciroppi, composte, ecc). Queste attività prevedono la pulizia, il taglio, la pesatura, la lavorazione e altre mansioni diversificate in base al prodotto.

- Attività pratiche di trasformazioni di prodotti nella filiera dei grani e dei semi (farine, oli, ecc). Queste attività prevedono la pulizia, la macinazione, il confezionamento, la spremitura e altre mansioni diversificate in base al prodotto.

- **DESTINATARI**

Minori, con età superiore ai 16 anni, giovani e adulti in situazione di fragilità psicosociale, che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, o che hanno capacità e livelli di autonomia che necessitano di accompagnamento e contesti protetti.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

La segnalazione avviene da parte del Servizio Sociale competente con il coinvolgimento della persona e della rete per la definizione degli obiettivi di miglioramento.

- **DURATA**

La durata dell'intervento è variabile in base agli obiettivi del progetto individualizzato della persona. Con la persona viene definito un Piano di inserimento lavorativo (PIL), la durata, la frequenza e i monitoraggi in itinere.

- **SEDE**

Isera – Via Carpenè 2 – Mas del Gnac, sede di proprietà di Gruppo 78.

- **COSTI**

Il costo è sostenuto dall'Ente Pubblico di riferimento. Alle persone frequentanti viene erogata una borsa lavoro sostenuta dalle attività produttive del laboratorio.

- **RIFERIMENTI E CONTATTI**

Telefonare a 0464 436266 o scrivere a laboisera@gruppo78.org

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE IN AZIENDA

• DESCRIZIONE

Il tirocinio di inclusione sociale è un intervento temporaneo di accompagnamento al lavoro che ha come obiettivo quello di offrire un'opportunità formativa in contesti lavorativi, anche non protetti, a persone adulte che, in via provvisoria o definitiva, non sono in grado di accedere direttamente al mondo del lavoro.

È uno strumento che vuole rafforzare le potenzialità, acquisite in ambienti protetti, e favorire l'avvicinamento al lavoro; è altresì uno strumento per persone con capacità residue e scarse risorse.

I tirocini in azienda garantiscono un supporto ed un accompagnamento attraverso attività di tutoraggio sia interno che esterno.

• ATTIVITÀ

- Attività di accompagnamento individualizzato per far emergere consapevolezza rispetto all'esperienza lavorativa.
- Individuazione delle realtà ospitanti e stesura di convenzione e progetto.
- Attività di monitoraggio e valutazione del progetto lavorativo individualizzato.
- Accompagnamento agli enti preposti per la formazione al lavoro.

• DESTINATARI

Minori, con età superiore ai 16 anni, giovani e adulti con situazione di svantaggio psico-sociale che non presentano i requisiti necessari per accedere autonomamente al mercato del lavoro.

• MODALITÀ DI ACCESSO

L'attivazione avviene su segnalazione del Servizio Sociale attraverso un processo di coinvolgimento attivo dell'utente e della rete di riferimento.

- **DURATA**

Il progetto (PIL) ha una durata temporanea che di norma non supera i 24 mesi, e prevede in itinere momenti di monitoraggio.

- **COSTI**

Il costo del tutor aziendale è compreso nel finanziamento dei due servizi di riferimento (Talea e Teseo). E' prevista una borsa lavoro per le persone in tirocinio a carico della cooperativa.

- **RIFERIMENTI e CONTATTI**

Telefonare a **Talea** al numero 0461 418000 o scrivere a talea@gruppo78.org

Telefonare a **Teseo** al numero 0464 436266 o scrivere a laboisera@gruppo78.org

SERVIZI TERRITORIALI

COSTRUZIONE E PROMOZIONE DI RETI TERRITORIALI

- **DESCRIZIONE**

Interventi e progettualità finalizzate a creare luoghi di partecipazione e di prossimità sia fra persone, anche fragili, i nuclei familiari, le associazioni ed enti del territorio per perseguire obiettivi comuni, coesione sociale, inclusione, sviluppo del territorio e co-costruzione di iniziative e/o risposte a nuovi bisogni emergenti – anche con finalità preventive.

- **ATTIVITÀ**

- Attività inclusive e di socializzazione sui territori della Vallagarina
- Attività di sensibilizzazione anche attraverso il coinvolgimento attivo dei soggetti fragili
- Attività per la responsabilizzazione alla cittadinanza attiva
- Attività formative/informative gruppali per lo sviluppo di competenze
- Attività di promozione, sostegno e formazione del volontariato

- **DESTINATARI**

Tutti i cittadini, le famiglie, le realtà associative e culturali del territorio, le imprese private e le istituzioni pubbliche.

Per ogni attività vengono individuati luoghi, capienza, gestione e durata, risorse.

Può essere richiesta una quota di compartecipazione alle singole attività.

- **MODALITÀ DI ACCESSO**

Diretto e aperto

- **RIFERIMENTI e CONTATTI**

Telefonare a 0464411574 o scrivere a sviluppo.comunita@gruppo78.org

INTEGRAZIONE DELLE MINORANZE ETNICHE

• DESCRIZIONE

Servizio in convenzione con il Comune di Rovereto finalizzato a favorire l'integrazione sociale della minoranza etnica attraverso interventi volti alla promozione della scolarizzazione destinati a minori, interventi di accompagnamento alla vita in alloggio, e, in misura residuale, interventi per la convivenza nell'area sosta attrezzata.

• ATTIVITÀ

- Attività educative rivolte a singoli, minori, adulti e/o famiglie, finalizzate a promuovere progetti di crescita e di piena autonomia e consapevolezza dell'appartenenza ad una comunità più ampia.
- Attività educative domiciliari e supporto ai nuclei per inserimento in alloggio.
- Attività di supporto scolastico e accompagnamento al lavoro.
- Attività di supporto per disbrigo pratiche burocratiche.
- Attività di mediazione culturale.
- Gestione di situazioni critiche.

• DESTINATARI

Tutti i soggetti appartenenti alla minoranza etnica.

• MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio è gestito in stretta collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Rovereto che segnala le situazioni e/o persone a cui destinare interventi specifici. Collabora altresì con le scuole e gli uffici preposti all'edilizia abitativa pubblica, ecc.

• RIFERIMENTO E CONTATTI

Telefonare a 0464411574 o scrivere a campo.nomadi@gruppo78.org



CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La qualità dei servizi viene rilevata e monitorata attraverso diverse modalità, nel rispetto anche della norma UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la Qualità, e gli esiti delle rilevazioni vengono trattati all'interno degli incontri direttivi e di governance ai fini del miglioramento continuo.

Fra le modalità possiamo annoverare questionari, riunioni di equipe, raccolta dati, Audit integrati, colloqui singoli, gruppi di lavoro, incontri di verifica e valutazione dei progetti.

Il controllo e il miglioramento continuo sono una responsabilità dell'ente gestore per rispondere al meglio al mandato istituzionale tenuto conto di precise linee strategiche, costruite con gli stakeholder interni e i principali attori territoriali, deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

La Carta dei servizi viene aggiornata ogni qual volta ci sia necessità o a seguito di modifiche sostanziali.

La Carta dei servizi è disponibile in formato cartaceo presso le sedi della Cooperativa ed è consultabile sul sito della Cooperativa – www.gruppo78.org

MODELLO ORGANIZZATIVO, CODICE ETICO E CERTIFICAZIONI

La Cooperativa si è adeguata a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, adottando il relativo Modello Organizzativo e il Codice Etico.

Il Codice Etico formalizza i principi cui deve ispirarsi l'attività di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per conto di Gruppo 78 nei rapporti con l'utenza, i terzi in genere, i fornitori, i lavoratori e collaboratori. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato decreto legislativo, ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul rispetto del Codice Etico.

La Cooperativa dispone inoltre delle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **FAMILY AUDIT**
- **ICEA BIOLOGICO**

La documentazione è visionabile sul sito internet della Cooperativa.



PRIVACY

Gruppo 78 gestisce i dati personali degli utenti, con particolare riferimento a quelli considerati più “sensibili”, secondo quanto previsto dalla normativa europea e nazionale sul tema, nel rispetto dei principi di: liceità, trasparenza delle finalità e modalità di trattamento; limitazione delle finalità a solo quelle strettamente necessarie; garanzia di correttezza dei dati trattati; massimo impegno alla riservatezza; gestione sicura delle informazioni, volta a prevenire utilizzi dei dati indesiderati.

All’accesso e, quando necessario, durante l’erogazione del servizio viene fornita agli utenti un’informativa completa sui trattamenti che verranno effettuati, comprendente tra l’altro:

- La precisa specificazione delle finalità dei trattamenti delle informazioni;
- La tipologia dei dati richiesti e le modalità di conferimento;
- L’indicazione dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati;
- Il periodo di conservazione dei dati successivamente alla cessazione del servizio;
- I diritti in capo agli interessati relativamente al trattamento dei dati personali;
- La forma e le modalità del consenso al trattamento che viene richiesto.

La gestione sicura delle informazioni che riguardano gli utenti comprendono sia misure di carattere organizzativo che tecnico-informatico. Tra l’altro, sono state definite specifiche procedure per la gestione delle situazioni di emergenza conseguenti a violazioni colpose o dolose (quali ad esempio la perdita o il furto dei dati personali degli utenti) in modo da minimizzare le conseguenze per gli interessati.

Tutto il personale viene debitamente formato al corretto trattamento dei dati personali.

RECLAMI E SODDISFAZIONI

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami, segnalazioni o suggerimenti direttamente alla direzione, ai coordinatori dei servizi, che si attiveranno per risolvere, ove e come possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- Con una lettera scritta
- Con richiesta di colloquio
- Con telefonata
- Via mail

Ai seguenti recapiti della Cooperativa:

Via Roma 29/c Volano tel. 0464411574

e mail: gruppo78@gruppo78.org

pec gruppo78@pec.cooperazionetrentina.it

Gruppo 78 risponde ai reclami in forma scritta entro 30 giorni dalla segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per la soluzione della segnalazione.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gruppo 78 si impegna almeno una volta all'anno o ogni due anni di raccogliere l'opinione e la valutazione dei servizi della Cooperativa attraverso un questionario.

CONTATTI



Via Roma 29/C, 38060 Volano (TN)



0464 411574 - Fax 0464 490482



gruppo78@gruppo78.org -
gruppo78@pec.cooperazionetrentina.it



@coopgruppo78