

CARTA dei SERVIZI

Edizione 2025

SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è
- 1.2 Obiettivi

LA NORMATIVA

- 2.1 Normativa nazionale
- 2.2 Normativa provinciale

LA COOPERATIVA

- 3.1 I principi fondamentali
- 3.2 Pubblicazione della Carta dei Servizi
- 3.3 Chi Siamo
- 3.4 Governance
- 3.5 Accreditamento
- 3.6 Storia
- 3.7 Organigramma
- 3.8 Funzionigramma
- 3.9 Valori
- 3.10 Mission
- 3.11 Mappa degli stakeholders

I SERVIZI

- 4.1 Requisiti trasversali ai servizi
- 4.2 Percorsi per l'inclusione per persone con disabilità
- 4.3 Percorsi per l'inclusione per persone con autismo
- 4.4 Progetto Verso – Centro del fare

- 4.5 Io Domani – Abitare per persone con disabilità o autismo
- 4.6 Intervento educativo domiciliare
- 4.7 Servizi e Percorsi per la Scuola
- 4.8 MYSTART
- 4.9 Summertime – Colonia Estiva

RECLAMI e SODDISFAZIONE

- 5.1 Reclami
- 5.2 Questionario di soddisfazione

LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cosa è

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, del D.lgs. n. 33/2013 - Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui quelli socio-assistenziali, quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione (art. 13 della L. 328/2000).

Per la normativa nazionale (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 – **Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici**, art 32, c 1, d.lgs n. 33/2013) nella Carta dei servizi sono definiti gli **standard di qualità** dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le **modalità di accesso** e di **svolgimento dei servizi**, nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di

partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La carta dei servizi costituisce inoltre (Delibera A.N.A.C. n. 32 del 20 gennaio 2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali) **un impegno assunto dal soggetto gestore nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini-utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità dei servizi.**

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

1.2 Obiettivi

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

1. **Accreditarsi**: l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio assistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino;
2. **assumere i propri impegni** nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
3. **informare** in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
4. **promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente** nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente);
5. **tutelare i cittadini-utenti** rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
6. **migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti** attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili;

LA NORMATIVA

2.1 La normativa nazionale

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici. Risulta fondamentale, pertanto, delimitare il suo ambito di applicazione in base alla legislazione nazionale vigente:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici - c.d. decreto Ciampi: definisce la nozione di servizio pubblico a cui si riferisce il decreto stesso: Ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati.

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 - Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici: definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno schema base di indice della Carta dei servizi.

- L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". L'art. 13 della L. 328/2000 prevede come condizione necessaria per

l'autorizzazione e l'accreditamento che l'impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. La Carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta dei servizi.

Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

- La Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.): prevede che, ai sensi dell'art.13 della L. 328/2000, l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento. La carta dei servizi è inoltre garanzia di qualità e di correttezza, secondo il principio di trasparenza.

La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla

qualità, caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

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

2.2 La normativa provinciale

L'art 20 della L.p 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.p. 16/2016 "Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori", e Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio-assistenziale prevedono che tra i requisiti dell'accreditamento sia compresa l'adozione della carta dei servizi

sociali. La delibera della giunta Provinciale n. 1182 del 6 luglio 2018 detta le “Linee guida per la redazione della carta dei Servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti principali”. In particolare, la norma sostiene che “la Carta dei servizi è uno strumento per verificare la qualità dei servizi resi in base agli standard predefiniti nella stessa, che uno strumento di controllo per il mantenimento di una serie di requisiti dell’accreditamento, diventando insieme al bilancio sociale uno degli strumenti di garanzia della qualità dei servizi offerti in un’ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi socio-assistenziali”.

LA COOPERATIVA

3.1 I principi fondamentali

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi; Secondo la direttiva sono considerati servizi pubblici quelli volti a garantire il godimento dei diritti essenziali della persona, costituzionalmente tutelati.

I principi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

- **principio di eguaglianza:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale non necessariamente si traduce nell'adozione di comportamenti uniformi per tutti i casi, ma si realizza piuttosto nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti,

garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse, in un'ottica di centralità dell'utente e dei suoi bisogni.

- **principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi sono rese operative nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.

- **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

- **principio di scelta:** il cittadino-utente è libero di scegliere, tra i soggetti accreditati, il servizio che meglio soddisfa i suoi bisogni. Questo principio rappresenta uno stimolo, per gli enti accreditati, ad investire nella qualità e nella varietà dei servizi offerti, prestando grande attenzione all'evoluzione dei bisogni. La cooperativa "Impronte" introduce, per quanto riguarda l'operatività dei servizi, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali.

- **principio di partecipazione:** ogni cittadino-utente (o suo familiare) può entrare a far parte dell'assemblea dei soci della cooperativa (principio "porta aperta") ed essere votato oppure rappresentato nel consiglio di amministrazione: ha

dunque la possibilità di partecipare attivamente all'organizzazione della cooperativa. Inoltre la partecipazione del cittadino-utente avviene anche attraverso l'ascolto della persona con disabilità e della sua famiglia, sia mediante le indagini customer satisfaction, sia mediante la gestione dei reclami.

- principi di efficacia ed efficienza: l'attività della cooperativa si fonda su criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. Al fine di incrementare l'efficacia dei servizi resi, la cooperativa garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantenendo rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie. Al fine di operare al massimo dell'efficienza l'organigramma della cooperativa prevede la suddivisione in specifici ruoli al fine di garantire un'ottimale organizzazione del servizio e di amministrazione della spesa.

3.2 Pubblicazione della Carta dei Servizi

La carta dei servizi è disponibile in forma cartacea presso la sede amministrativa della cooperativa, è consultabile e scaricabile dal sito internet della cooperativa.

www.impronte.tn.it/documenti

3.3 Chi Siamo

Impronte è una cooperativa sociale di tipo A e B, come definita dalla legge 381 del 1991, con sede legale a Rovereto in via Domenico Udine 57.

La cooperativa opera sul territorio di Rovereto, della Comunità della Vallagarina e nei territori limitrofi a favore delle persone fragili, con disabilità, con bisogni speciali e con disturbi dello spettro autistico. **Impronte si propone di generare opportunità verso una comunità solidale ed inclusiva, con professionalità e passione, per fare propri i bisogni delle persone e delle famiglie.** Tale impegno è reso possibile grazie al coinvolgimento delle energie che le persone con disabilità, lavoratori, famiglie e volontari, sono in grado di esprimere. Il principio d'inclusione guida l'azione della cooperativa mettendo al centro la persona con

disabilità promuovendo la costruzione di ponti che consentano un autentico scambio con tutte le componenti della comunità, valorizzando le identità, le competenze ed i desideri di tutti. **I servizi della cooperativa sono mirati a promuovere la qualità della vita della persona** e della sua famiglia tenendo conto: dell'innovazione metodologica, della formazione e della professionalità dei diversi collaboratori, della diversificazione delle proposte operative, degli ausili necessari all'attività, dell'accessibilità dei luoghi, dell'integrazione ed altro ancora.

3.4 Governance

La cooperativa è governata da un Consiglio di Amministrazione eletto dall'assemblea dei soci il 25 gennaio 2023 e si compone di 12 persone. **La Presidente è la sig.ra Serenella Cipriani.** Il Consiglio esprime le tante sensibilità che abitano Impronte grazie alla presenza di soci volontari, familiari, lavoratori, sovventori e persone con specifiche competenze professionali. **I componenti del Consiglio rivestono la carica a titolo gratuito**, ad eccezione solo delle figure professionali elette ed incaricate come componenti del Comitato di Controllo sulla Gestione e Organismo di

Vigilanza. Il Consiglio di Amministrazione viene eletto dall'assemblea dei soci, cioè da tutti i soci della cooperativa ogni 3 anni. I soci della cooperativa sono circa 180 dei quali, più della metà, sono famigliari.

3.5 Accredimento

La cooperativa è accreditata presso la Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi alla persona con disabilità, per i servizi di accompagnamento al lavoro e per i servizi di assistenza scolastica ad alunni con bisogni educativi speciali. Infine, la cooperativa è iscritta presso il registro (RUNTS) degli enti del terzo settore come previsto dalla normativa nazionale di riferimento.

3.6 Storia

Impronte nasce il 1° Gennaio 2023 dalla fusione delle cooperative Il Ponte ed Iter, operanti da oltre 40 anni nel territorio della Vallagarina. Lo spirito di entrambe le cooperative era ispirato dalla volontà di accogliere in modo continuativo e significativo i bisogni espressi dalle persone con disabilità e dalle loro famiglie. Un percorso orientato, da

un lato, verso l'ascolto delle domande e dei desideri delle famiglie e delle persone disabili, dall'altro, porre le basi per la costruzione di una reciproca esperienza poggiata sul dialogo, la relazione, l'incontro e lo scambio tra famiglie, educatori, volontari, tra pubblico e privato, tra servizi specialistici e sociali, tra la comunità e la disabilità.

L'assegnazione, da parte del comune di Rovereto, della prima sede presso "l'asilo rosso" significò l'inizio dell'attività della cooperativa e le prime persone disabili accolte. Per l'iter la sede di via Lungo Leno destro.

L'entusiasmo e le difficoltà sono i ricordi che emergono con chiarezza dalle persone operanti in quel tempo ed ancora oggi presenti in Impronte: "Vorremmo sottolineare che l'entusiasmo e l'impegno sono elementi che hanno sostenuto nel tempo la continua ricerca di soluzioni alle criticità poste dalla complessità delle problematiche progettuali, metodologiche, formative, sociali, ed umane che la cooperativa ha affrontato nei 35 anni e più di attività".

Negli anni 90 la sede della cooperativa Il Ponte ha trovato una collocazione più idonea, offerta da ITEA, che ha dato la possibilità di aumentare, in termini di qualità e quantità, la proposta di diverse attività educative e riabilitative. Altre quattro sedi hanno visto la luce negli anni, una ad Ala, ed altre

tre a Rovereto. La sede di Via Magazol (2001) e di Ala (1996) hanno contribuito ad aumentare le possibilità di accoglienza con una migliore offerta di servizi sul territorio inserendosi pienamente nella comunità e sviluppando rapporti e collaborazioni significative con il mondo del volontariato e delle associazioni. Nel 2014 è stata inaugurata la sede di via Porte Rosse a Rovereto, con lo scopo di creare un contesto dedicato ai disturbi dello spettro autistico. Nel 2023 è stata inaugurata la “casa gialla” dedicata ai servizi Mystart, lo Domani e Co-housing.

Sempre nel 2023 sono stati attivati i servizi per l'accompagnamento al lavoro in particolare 3 “centri del fare” facenti parte del progetto Verso e l'apertura dello sportello per i servizi dell'Agenzia del lavoro in partnership con la cooperativa sociale Incontra.

Nel corso di questi anni la presenza delle cooperative sul territorio è testimoniata da decine di progetti che hanno coinvolto Istituzioni, Scuole, Università, Parrocchie, Cittadini, Giovani, altre cooperative, Musei.

Dal 2008 collabora con le scuole di ogni ordine e grado per supportare studenti con bisogni educativi speciali e affianca gli istituti con progetti mirati a migliorare il benessere degli

studenti e insegnanti, ad incentivare l'inclusione e a favorire la conoscenza della propria realtà.

Dal 2014 è attivo "MyStart" servizio che progetta ed eroga interventi a favore di bambini/adolescenti e giovani con bisogni educativi speciali, disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento e autismo. Inoltre, offre servizi di supporto psicologico e psicoterapia.

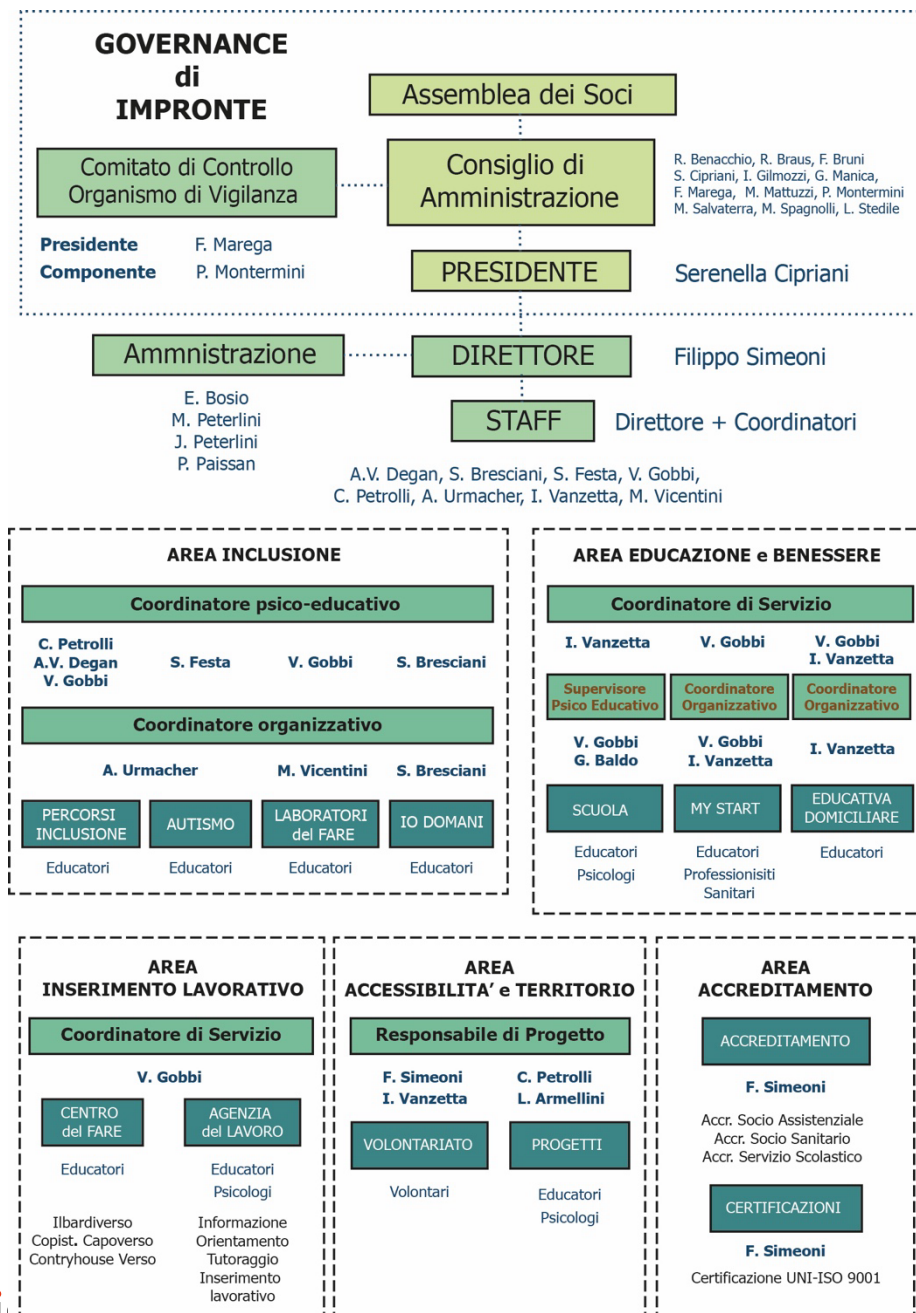
Dal 2016 è attivo il progetto "Ability Sport" dedicato allo sport per tutti.

Nel 2019 nasce "Io Domani" un progetto dedicato all'abitare per persone con disabilità.

Nel 2023 nasce il Progetto Verso (3 centri del fare) dedicato all'accompagnamento al lavoro di persone con disabilità o autismo. Nello stesso anno apre lo sportello dell'agenzia del lavoro in collaborazione con la cooperativa sociale Incontra.

Nel 2024 nascono la sartoria sociale e Caffè incluso, progetti dedicati al coinvolgimento diretto della comunità in un'esperienza inclusiva.

3.7 Organigramma



3.8 FUNZIONIGRAMMA

Presidente: è il rappresentante legale della cooperativa. Il Presidente coordina il lavoro del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea dei soci sulla base delle previsioni Statutarie.

La Presidente in carica è la sig.ra Serenella Cipriani.

Consiglio di Amministrazione: è il luogo collegiale dove si definiscono le strategie e si prendono le decisioni per la corretta ed efficace gestione della cooperativa. I consiglieri in carica sono:

Serenella Cipriani (Presidente), Rodolfo Benacchio (Vice Presidente), Graziano Manica, Italo Gilmozzi, Luigi Stedile, Mariagrazia Gasperotti, Michele Mattuzzi, Patrizia Montermini, Fabio Marega, Renzo Braus, Mariano Salvaterra, Feliciano Bruni.

Assemblea dei Soci: è il luogo collegiale dove si approva annualmente il Bilancio d'esercizio e si adottano delibere secondo quanto previsto dallo Statuto.

Direttore: ha la responsabilità di rendere operative le strategie e le decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione. Si occupa della pianificazione e gestione generale, coordina il lavoro dello staff di coordinamento e dell'amministrazione, è responsabile della gestione delle

risorse umane, è delegato alla gestione del sistema di tutela dei dati, è garante della qualità dei servizi e partecipa alle attività istituzionali rappresentando la cooperativa.

Il direttore è il dott. Filippo Simeoni.

Ufficio Amministrativo e Segreteria: hanno il compito di ottemperare a tutte le operazioni connesse alla contabilità, rapporti di lavoro, segreteria e di front office.

R.S.P.P.: ha la responsabilità della gestione e coordinamento del sistema di prevenzione e protezione dai rischi sul luogo di lavoro.

Medico Competente: Il medico competente collabora con il datore di lavoro al fine di effettuare la sorveglianza sanitaria idonea in tutti i luoghi in cui si svolgono le mansioni lavorative, al fine di valutare i potenziali rischi e tutelare la salute dei lavoratori.

Coordinatore Organizzativo: facilita e promuove processi organizzativi efficienti; collabora e supporta il coordinatore psico-educativo nella realizzazione dei progetti educativi. Cura gli aspetti logistici e operativi relativi ai servizi diurni: automezzi, materiali, orari e ferie degli educatori.

Coordinatore Psico-Educativo: attiva, promuove, declina il pensiero educativo e culturale che caratterizza il modello di intervento della cooperativa a favore delle persone con

disabilità. Facilita e promuove processi organizzativi efficaci. Ha la responsabilità di attivare l'equipe nell'analisi continua della situazione; di osservare, controllare e verificare i processi educativi ed organizzativi. È attivatore, mediatore e promotore di relazioni di rete, responsabile e tutor dei tirocini, referente progetti servizio civile.

Psicologo: partecipa ad equipe di supervisione supportando gli educatori nei processi di elaborazione dei vissuti che quotidianamente contraddistinguono il loro operato.

Educatore: l'educatore ha la responsabilità di operare a favore delle persone con disabilità secondo una progettualità personalizzata, promuovendo un contesto relazionale e operativo in grado di potenziare la qualità di vita delle persone. Impronte privilegia un lavoro educativo svolto individualmente e condiviso in equipe.

Volontario: è una persona che mette a disposizione il suo tempo e la sua competenza per affiancare le persone con disabilità e gli educatori nei diversi percorsi educativi attivi.

Direttore Sanitario: la responsabilità del Direttore Sanitario riguarda aspetti di contenuto, strategie comuni di lavoro e di supporto e gestione. Di seguito le sue responsabilità:

- vigilanza igienico-sanitaria

- garanzia che i modelli organizzativi professionali sono appropriati con la mission della struttura
- garanzia che i processi socio-sanitari, psico-socio educativi sono garantiti sulla base delle migliori evidenze e buone pratiche
- garanzia che sono presidiati gli adempimenti riguardanti a documentazione e la privacy, articolandole in modo coerente alla mission della struttura stessa
- garanzia del presidio di quanto previsto dal DVR e la gestione delle emergenze.

Professionisti Sanitari: in alcuni servizi, in particolare Mystart e Percorsi per l'inclusione, sono coinvolti professionisti sanitari: neuropsichiatra, fisioterapista, logopedista, neuropsicomotricista, psicologo, psicoterapeuta, terapeuta occupazionale. I professionisti contribuiscono con la loro specializzazione al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PEI.

3.9 Valori

La cooperativa si ispira a valori che orientano l'azione umana verso la costruzione di una comunità coesa, solidale e inclusiva:

- **Solidarietà:** la cooperativa declina con le azioni ed i progetti un atteggiamento che renda le persone capaci di andare incontro all'altro e di fondare i propri rapporti reciproci su quel sentimento di fratellanza che va al di là delle differenze e dei limiti e spinge a cercare insieme il bene comune.

- **Lavoro di rete:** la cooperativa promuove e incentiva il lavoro di rete integrando: lavoro individuale, lavoro di gruppo e lavoro di Comunità.

- **Innovazione:** ricerca continua di soluzioni inclusive ed efficaci per garantire servizi adeguati alle aspettative di qualità di vita delle persone con disabilità, si impegna dunque a saper cogliere anche i nuovi bisogni e trovare risposte adeguate.

- **Interesse generale:** la cooperativa persegue l'interesse generale della comunità mettendo al centro i bisogni ed i desideri della persona con disabilità e il territorio.

- **Inclusione:** Impronte promuove un approccio alla comunità dove la contaminazione sia strumento per includere tutti a prescindere dalle caratteristiche individuali.

3.10 Mission

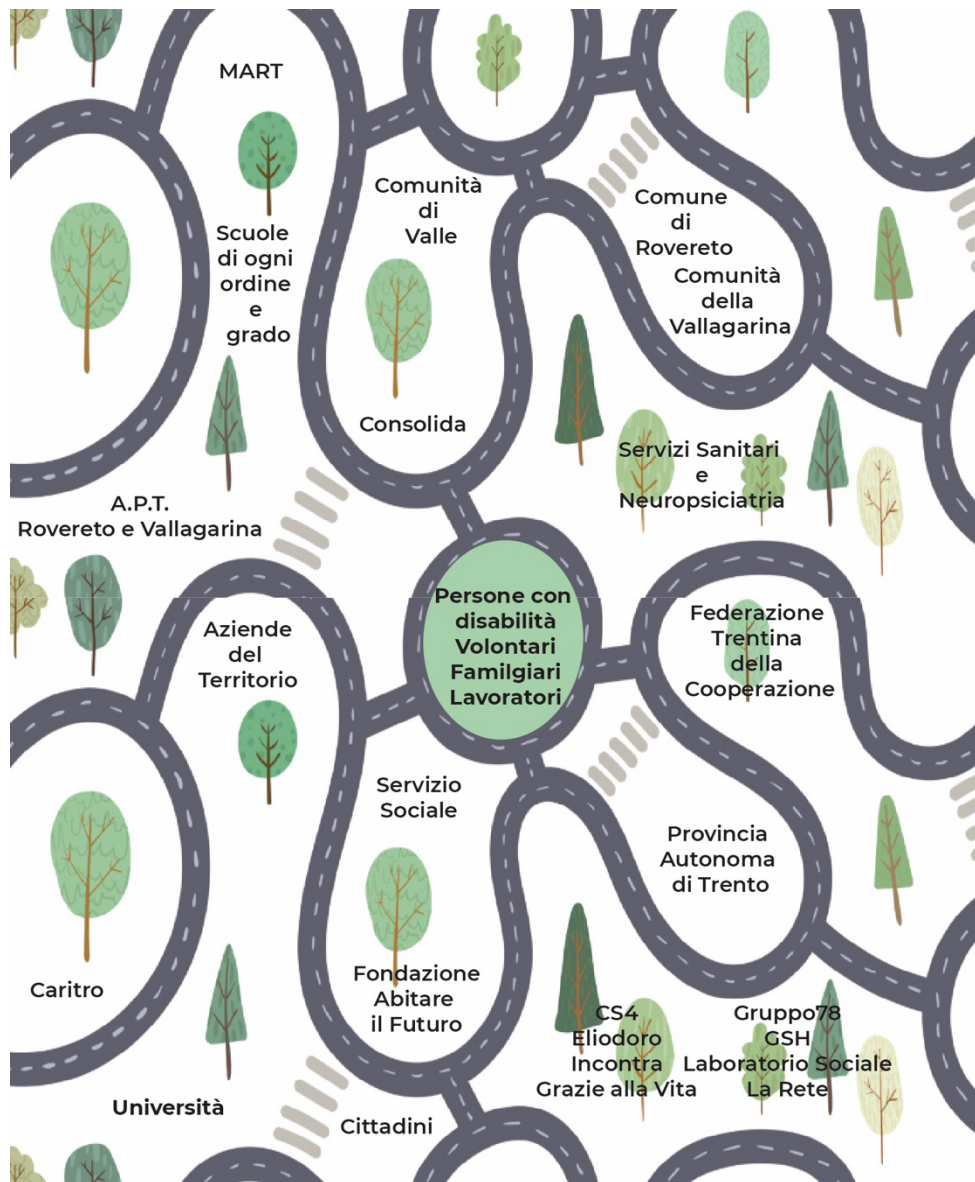
La cooperativa intende promuovere contesti ed opportunità inclusive per le persone con disabilità e le loro famiglie.

La valorizzazione, la formazione e l'educazione della persona lungo il suo percorso di vita sono finalità a cui Impronte si propone di dare forma e sostanza attraverso azioni concrete, stabili ed innovative.

3.11 Mappa degli Stakeholders

La cooperativa Impronte opera con tutti gli attori pubblici e privati presenti sul territorio. I legami hanno gradi diversi di formalizzazione e di intensità; tuttavia, sono tutti finalizzati a promuovere contesti innovativi, inclusivi e personalizzati sui reali bisogni della persona. Le finalità di queste relazioni sono di tipo istituzionale, operativo e di progetto. La cooperativa è impegnata a contribuire a politiche a favore delle persone con disabilità ed è impegnata a promuovere servizi e progetti in collaborazione con altri enti, associazioni, cittadini.

Mappa degli Stakeholders



I SERVIZI

4.1 Requisiti trasversali ai servizi

I requisiti trasversali ai servizi sono i requisiti atti 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 della provincia di Trento.

✓ EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Impronte si propone di promuovere attività ed interventi di tipo educativo e riabilitativo favorendo la **compresenza di professionalità con competenze e modalità di lavoro che possano favorire un approccio generativo** di percorsi per il miglioramento della qualità di vita per le persone con disabilità.

✓ FORMAZIONE DELLE PERSONE

Conoscenza, approfondimento, riflessione, innovazione, sono le parole chiave del programma formativo che la cooperativa Impronte stila con cadenza triennale raccogliendo indicazioni, bisogni e contenuti da tutti i professionisti. Questo approccio mette al centro l'importanza

del confronto e dell'accrescimento professionale e personale, come uno dei pilastri del “patto” con le persone che affianca. Le azioni formative sono rivolte al personale operante nei servizi, ai volontari ed alle famiglie. Il Piano formativo ha una scadenza triennale, pur restando dinamico per poter meglio cogliere le esigenze formative che si presentano in un contesto di ricerca e di pratiche educative in continua evoluzione. Lo scopo del piano formativo è contribuire in modo significativo allo sviluppo della qualità degli interventi proposti dalla cooperativa. In particolare, il piano si articola secondo le seguenti modalità:

1. ON THE JOB: approfondimento e riflessione su tematiche inerenti la professione dell'educatore, attraverso l'analisi di caso, l'accompagnamento esperto sul campo, lo scambio di esperienze.
2. FOMAZIONE INTERNA: organizzazione di training con appuntamenti formativi pensati e organizzati dalla cooperativa con docenti interni o esterni.
3. FORMAZIONE ESTERNA: partecipazione a corsi o iniziative formative organizzate da enti esterni.
4. FOMAZIONE OBBLIGATORIA: aggiornamento obbligatorio in materia di sicurezza sul luogo di lavoro, privacy, modello 231.

5. FORMAZIONE AMMINISTRATORI: aggiornamento riguardo le normative vigenti, contabilità e pratica amministrativa.
6. FORMAZIONE VOLONTARI: comprensione delle diverse disabilità, sicurezza sul luogo di lavoro, comprensione dei comportamenti della persona con disabilità, sistema di welfare.

Infine, il piano approvato dal consiglio di amministrazione, prevede, fra le tante proposte, un'iniziativa rivolta a lavoratori, volontari sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con la persona con disabilità e un'iniziativa sull'accudimento della persona con disabilità.

✓ **SENSIBILIZZAZIONE**

Impronte in coerenza con la propria mission propone interventi di formazione e sensibilizzazione sul territorio rivolti alle persone con disabilità, famigliari, lavoratori e volontari, cittadinanza, con lo scopo di promuovere una cultura della diversità e dell'accessibilità che sappia raccontare il ruolo attivo delle persone con disabilità nella comunità. Favorire un processo evolutivo della rappresentazione sociale della disabilità è un esito che la cooperativa persegue fin dalla sua fondazione, percorso

fondamentale per facilitare una concreta e reale modificazione da una comunità che integra ad una che include.

La cooperativa si impegna nell'organizzazione di due eventi all'anno di sensibilizzazione nei quali si possa approfondire il tema dell'inclusione sociale secondo un punto di vista che metta al centro la qualità di vita della persona con disabilità. Tali eventi possono assumere diverse forme: seminario, spettacolo teatrale, evento sul territorio ed altre forme che sappiano valorizzare e comunicare al partecipante la dimensione umana, sociale e culturale della diversità.

La cooperativa si impegna attraverso un'iniziativa di tipo informativo/divulgativo rivolta alla cittadinanza ed in particolare alle persone con disabilità e loro famiglie, servizi sociali e sanitari allo scopo di illustrare i servizi disponibili sul territorio e quali siano le modalità di accesso, le metodologie operative in riferimento all'accompagnamento nella realizzazione del progetto di vita della persona con disabilità. La cooperativa si impegna inoltre a promuovere attraverso due incontri all'anno la formazione e l'informazione, rivolta a persone con disabilità e alle loro famiglie, allo scopo di illustrare i supporti tecnologici per facilitare la quotidianità,

favorendo la conoscenza delle nuove tecnologie digitali ed informatiche, la domotica, l'uso consapevole del web.

La cooperativa si impegna a creare spazi, luoghi e modalità per favorire il sostegno relazionale alle famiglie delle persone con disabilità.

- La cooperativa si impegna a realizzare 2 iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza all'anno sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità.

✓ **PROMOZIONE dell'INCLUSIONE e SOCIALIZZAZIONE**

Impronte da molti anni in una prospettiva metodologica evolutiva si interroga su quali processi promuovano e favoriscano una dimensione partecipativa delle persone con disabilità nella comunità. L'inclusione assume un ruolo centrale nel momento in cui la possibilità e non il vincolo, di cui la persona con disabilità è portatrice, diventano fonte di continuo miglioramento delle proposte di interazione con l'ambiente di riferimento della persona. L'inclusione diventa un processo di miglioramento stabile e duraturo quando riesce progressivamente a modificare le relazioni di dipendenza in connessioni di interdipendenza fra tutti gli attori del sistema comunitario.

In questo scenario la cooperativa organizza e promuove reti di relazioni sul territorio, progetti ed eventi nei quali la persona con disabilità possa essere protagonista, insieme ad altri, di percorsi che valorizzino, attraverso l'esperienza diretta, il contributo di ciascuno ad un esito che possa influenzare il pensiero e le relazioni di tutta la comunità. In particolare, la cooperativa si impegna ad assumere iniziative progettuali utilizzando come elementi propulsivi l'arte, la cultura, la natura e l'espressione corporea in collaborazione con le reti territoriali.

Il ruolo sociale della persona con disabilità, promosso attraverso la partecipazione alla comunità, è uno strumento potente di trasformazione della propria rappresentazione sociale. Per questa ragione la cooperativa si attiva per creare luoghi e progetti (almeno due interventi all'anno) in collaborazione con le reti del territorio affinché questo processo di trasformazione e valorizzazione possa innescarsi.

- La cooperativa si impegna a realizzare 3 iniziative di socializzazione all'anno attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie in collaborazione con le reti locali.

✓ TERRITORIO e WELFARE

La cooperativa si impegna, attraverso l'organizzazione o la partecipazione ad eventi o altre modalità, nella divulgazione e informazione della cittadinanza riguardo i temi del volontariato, del welfare, delle politiche e dei servizi per le persone con disabilità e delle modalità di accesso ai servizi.

- La cooperativa si impegna a realizzare 1 iniziativa di informazione e di orientamento all'anno riguardo l'accesso ai servizi disponibili sul territorio

✓ **SOSTEGNO RELAZIONALE, METODOLOGICO, INFORMATIVO alla FAMIGLIA**

La cooperativa si impegna a sostenere al meglio le famiglie ed i volontari nella relazione con la persona con disabilità. I contenuti che si intendono approfondire riguardano la relazione e la cura della persona con disabilità, gli strumenti tecnologici e gli ausili di supporto, l'alfabetizzazione digitale.

- La cooperativa si impegna a realizzare 1 iniziativa all'anno riguardanti l'informazione e formazione sulle attività di accudimento delle persone con disabilità.

4.2 Percorsi per l'inclusione per persone con disabilità

+ Che cos'è?

Percorsi per l'inclusione è un **servizio diurno** che si propone di **supportare, affiancare e accompagnare la persona** con disabilità e la sua famiglia verso un miglioramento della **qualità di vita**. E' un percorso di lungo periodo che attraverso la **personalizzazione degli interventi e dei supporti proposti**, secondo un approccio evolutivo orientato al miglioramento della qualità di vita, genera le condizioni e le opportunità affinché **la persona sia valorizzata nelle sue potenzialità in un contesto inclusivo**.

+ A chi è rivolto?

Il servizio è rivolto a **persone con disabilità** che hanno terminato o stanno terminando il percorso scolastico.

+ Che cosa offre?

La quotidianità è la dimensione, temporale e spaziale, che sta ad indicare il legame, significativo e potente, che si crea fra la cooperativa e le persone che accoglie e le loro famiglie. È un impegno reciproco di cui è necessario prendersi cura, valorizzando la relazione, elemento essenziale affinché tutte le persone si sentano coinvolte in una dimensione umana rispettosa delle peculiarità di ognuno. Tale intensità

relazionale è in grado di generare spazi di comunicazione e di crescita comune orientando l'agire degli educatori. **Stare assieme, fare assieme, divenire assieme, sono processi “veri e vissuti” solo in presenza di legami autentici e fiduciari.**

Il servizio offerto non si risolve nell'accoglienza diurna delle persone, ma si compone di tante parti tra loro coerenti e funzionali. **Vengono attuate una fitta rete di iniziative volte a riconoscere e valorizzare le potenzialità di ognuno mettendole al centro di un progetto personalizzato.** Sotto questo profilo la cooperativa si propone di attivare le risorse del territorio, di promuovere l'innovazione, l'inclusione e la partecipazione delle persone con disabilità e delle loro famiglie alla Comunità.

Le attività ed i contenuti che si propongono sono molti, alcuni esempi sono: laboratori del fare, animazione musicale, attività assistita con gli animali, attività motoria in acqua ed in palestra, trekking, laboratorio fotografico, laboratorio teatrale, laboratorio di cucina, laboratorio espressivo, attività riabilitative, attività domestiche e di cura del sé, attività al pc e tablet, legatoria, orto.

+ ACCESSO

L'accesso al servizio avviene attraverso una presa in carico attivata dal servizio sociale territoriale di riferimento. Il primo contatto con la persona con disabilità e la sua famiglia è finalizzato ad una visita degli spazi ed una presentazione della cooperativa e del servizio.

Con l'inizio della frequenza comincia un periodo di osservazione e reciproca conoscenza con lo scopo di facilitare l'inserimento nel contesto relazionale e spaziale. L'esito del graduale inserimento sarà la proposta alla persona con disabilità e la sua famiglia di un progetto personalizzato che tenga conto dei punti di forza, delle risorse e dei vincoli. Il progetto sarà condiviso con la rete dei servizi coinvolti affinché possa integrarsi con altri interventi.

Il percorso/progetto proposto si differenzia in coerenza con il funzionamento della persona con disabilità con attività e obiettivi diversificati. Le finalità sono educative, sviluppo delle autonomie personali, laboratori del fare, formazione al lavoro.

+ DIMENSIONI della QUALITÀ

	ATTIVITA'	PERSONE	INDICATORE
Accesso al servizio	Relazione di presentazione, primo incontro, visita guidata.	Persona con disabilità, Famiglia, As. Sociale, Coordinatore, Direttore.	Entro 60 giorni dalla domanda
Progetto Educativo Individualizzato	- osservazione	Coordinatore e educatori	Entro 90 giorni dall'inizio della frequenza
	- raccolta informazioni	Coordinatore	
	- stesura del PEI	Coordinatore - Equipe	
	- condivisione PEI	Equipe – As. Sociale – Persona con disabilità e famiglia	
	- monitoraggio	Equipe	Almeno 2 volte anno; nel caso la situazione lo richieda il monitoraggio sarà più frequente
	- Verifica di Rete	Equipe – As. Sociale - persona con disabilità e famiglia	Almeno 1 volta anno; nel caso la situazione lo richieda la verifica potrà avvenire più frequentemente,
Lavoro d'Equipe	Monitoraggio andamento generale delle attività e dei PEI	Coordinatore - educatori	Riunione settimanale
Famiglia	Colloqui periodici di approfondimento e monitoraggio	Coordinatore – educatori – famiglia – persona con disabilità	Almeno 1 all'anno oppure su richiesta della famiglia

Proposte e Opportunità	Progettazione di attività: -Creative-artistico-espressive - motorie - cognitive - socio-relazionali - autonomie personali e domestiche - occupazionali - inclusione sul territorio	Coordinatore - educatori	Monitoraggio continuo in equipe
-------------------------------	---	--------------------------	---------------------------------

+ SEDI

Gli spazi a disposizione sono presso le sedi di Rovereto di via Domenico Udine 57, via Magazol 54, via Porte Rosse 18, via Lungo Leno destro n.27 ed a Ala in via Giaro 4. Ogni sede a caratteristiche peculiari che ne determinano il funzionamento e le attività che vi si svolgono.

+ ORARIO

L'orario di apertura è dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

+ COSTO

Il costo della frequenza è sostenuto dall'ente pubblico di riferimento e prevede una compartecipazione della famiglia. Nel caso in cui la famiglia ritenesse la frequenza assegnata dall'ente pubblico insufficiente al bisogno della persona con disabilità potrà richiedere una frequenza in forma privata.

⊕ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 0464/438595 oppure via mail scrivendo a ***info@impronte.tn.it***

4.3 Percorsi per l'inclusione per persone con Autismo

⊕ Che cos'è?

Percorsi per l'inclusione per persone con autismo è un **servizio strutturato e metodologicamente mirato alla complessità del funzionamento della persona con autismo**. Si tratta di un servizio diurno che si propone, attraverso una metodologia educativa specializzata, di supportare, affiancare e accompagnare la persona con autismo e la sua famiglia verso un miglioramento della qualità di vita. E' un percorso di lungo periodo che attraverso la personalizzazione degli interventi e dei supporti proposti, secondo un approccio evolutivo genera le condizioni e le opportunità affinché la persona sia valorizzata nelle sue potenzialità in un contesto inclusivo. Il servizio si differenzia secondo il funzionamento della persona con autismo con proposte diversificate focalizzate su obiettivi educativi e di sviluppo

delle autonomie personali, laboratori del fare, formazione al lavoro.

⊕ **A chi è rivolto?**

Il servizio è rivolto a persone con autismo che hanno terminato o stanno terminando il percorso scolastico.

⊕ **Che cosa offre?**

Dal 1998 prima Il Ponte, ora Impronte, affianca le persone con autismo. La proposta metodologica di Impronte nasce dalla consapevolezza che l'intervento educativo deve essere specifico. **La specializzazione si declina nella capacità di rendere l'ambiente, il contesto, le relazioni fra gli attori adeguati a sostenere lo sviluppo e il miglioramento delle autonomie e delle competenze sociali.**

Il luogo dove si vive, dove si lavora, dove ci si diverte, dove si stringono nuovi legami e si sedimentano quelli vecchi è un luogo fisico. A questo proposito, Ballerini (2006) ribadisce che "L'autismo non può essere 'adattato' alle condizioni della normale socialità. E' semmai il mondo che deve adattarsi a lui, rispettarne le singolari caratteristiche (...). Richiede contesti adatti. Richiede contesti ricchi di possibilità e stimoli significativi, ma non confusi, non frammentati, in cui non si

faccia troppo conto sulle virtù spontaneamente riparatrici del 'sociale', ma la socialità venga invece pazientemente alimentata e facilitata [...]. Richiede contesti in cui il problema della comunicazione con la persona autistica sia al centro di ogni intervento e di ogni momento della vita collettiva; contesti in cui si rispettino pause, tempi, silenzi, chiusure”.

La specializzazione maturata in questi anni di intensa esperienza si traduce in una realtà educativa e riabilitativa contraddistinta dalla contaminazione, dall'intreccio, dalla mescolanza delle competenze, non solo della comunità curante, ma anche delle famiglie e delle persone che abitano il centro diurno.

+ ACCESSO

L'accesso al servizio avviene attraverso una presa in carico attivata dal servizio sociale territoriale di riferimento. Il primo contatto con la persona con disabilità e la sua famiglia è finalizzato da una visita degli spazi ed una presentazione della cooperativa e del servizio.

Con l'inizio della frequenza comincia un periodo di osservazione e reciproca conoscenza con lo scopo di facilitare l'inserimento nel contesto relazionale e spaziale. L'esito del graduale inserimento sarà la proposta alla persona con disabilità

e la sua famiglia di un progetto personalizzato che tenga conto dei punti di forza, delle risorse e dei vincoli. Il progetto sarà condiviso con la rete dei servizi coinvolti affinché possa integrarsi con altri interventi.

+ DIMENSIONI DELLA QUALITA'

	ATTIVITA'	PERSONE	INDICATORE
Accesso	Relazione di presentazione, primo incontro, visita guidata	Persona con disabilità, Famiglia, As. Sociale, Direttore e Coordinatore della cooperativa	Entro 60 giorni dalla domanda
Progetto Educativo Individualizzato	- osservazione	Coordinatore e educatori	Entro 90 giorni dall'inizio della frequenza
	- raccolta informazioni	Coordinatore	
	- stesura del PEI	Equipe	
	- condivisione PEI	Equipe – As. Sociale – Persona con disabilità e famiglia	
	- monitoraggio	Equipe	Almeno 2 volte anno; nel caso la situazione lo richieda il monitoraggio sarà più frequente
	- verifica di rete	Equipe – educatore riferimento – As. Sociale - persona con disabilità e famiglia	Almeno 1 volta anno; nel caso la situazione lo richieda la verifica potrà avvenire più frequentemente

Lavoro d'Equipe	Monitoraggio andamento generale delle attività e dei PEI	Coordinatore - educatori	Riunione settimanale
Famiglia	Colloqui periodici di approfondimento e monitoraggio	Coordinatore – educatori – famiglia – persona con disabilità	Almeno 1 all'anno oppure su richiesta della famiglia
Proposte e Opportunità	Progettazione di attività: - cognitive - socio-relazionali - autonomie personali e domestiche - occupazionali - inclusione sul territorio - Creative-artistico-espressive - motorie	Coordinatore - educatori	Monitoraggio continuo durante le equipe

+ SEDI

Gli spazi a disposizione sono presso le sedi di Rovereto in via Domenico Udine 57, via Porte Rosse 18, via Lungo Leno dx 27. Ogni sede ha delle caratteristiche peculiari che ne determinano le proposte che coinvolgono le persone con autismo.

+ ORARIO

L'orario di apertura è dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

+ COSTO

Il costo della frequenza è sostenuto dall'ente pubblico di riferimento e prevede una compartecipazione della famiglia.

Nel caso in cui la famiglia ritenesse la frequenza assegnata dall'ente pubblico insufficiente al bisogno della persona con disabilità potrà richiedere una frequenza in forma privata.

+ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 0464/438595 oppure via mail scrivendo a ***info@impronte.tn.it***

4.4 PROGETTO VERSO – Centri del Fare

Il progetto VERSO si concretizza in un sistema di azioni progettuali diffuse sul territorio di Rovereto: **un bar “Ilbardi-verso”, una copisteria “Capoverso”, un B&B “Countryhouse-verso”**. Si tratta di 3 luoghi commerciali dove la cooperativa propone di strutturare un'azione formativa, esperienziale ed evolutiva nei confronti dei destinatari, sia in termini di valorizzazione e consolidamento delle risorse e abilità professionali già disponibili, sia in ottica di acquisizione di nuove competenze trasversali e specifiche spendibili in contesti lavorativi.

VERSO promuove l'opportunità di fruire di percorsi di training esperienziale per favorire la partecipazione attiva della

persona con disabilità, autismo o fragilità, per generare opportunità di socializzazione, apprendimento, sviluppo di competenze, potenziamento della dimensione lavorativa.

Le finalità principali del progetto sono l'orientamento, la formazione professionale e l'inserimento lavorativo. Immaginando che questa dimensione possa accompagnare le persone nella realizzazione del loro progetto di vita attraverso un'efficace promozione delle loro capacità e attitudini.

VERSO si ispira dunque ad un modello di intervento basato sul **empowerment della persona attraverso la valorizzazione dei punti di forza, dell'autodeterminazione attraverso percorsi evolutivi**, con processi produttivi che rendano protagoniste le persone e loro aspirazioni, generando contesti relazionali dove si possano costruire legami significativi come fondamento per la crescita personale.

+ ACCESSO

L'accesso al servizio avviene attraverso una presa in carico attivata dal servizio sociale territoriale di riferimento. Il primo contatto con la persona con disabilità e la sua famiglia è finalizzato da una visita degli spazi ed una presentazione della cooperativa e del servizio. L'accesso può avvenire anche attraverso l'Agenzia del Lavoro o la scuola sulla base di

progetti personalizzati di tirocinio, stage, alternanza scuola lavoro.

+ DIMENSIONI DELLA QUALITA'

	ATTIVITA	PERSONE	INDICATORE
Accesso	Primo incontro/contacto, visita guidata	Persona con disabilità, Famiglia, As. Sociale, Scuola, Ag. Del Lavoro, Coordinatore del servizio	Entro 30 giorni dalla domanda
Progetto Educativo Individualizzato	- osservazione	Coordinatore e educatori	Entro 60 giorni dall'inizio della frequenza
	- raccolta informazioni	Coordinatore	
	- stesura del PEI	Equipe	
	- condivisione PEI	Persona con disabilità, Famiglia, As. Sociale, Scuola, Ag. Del Lavoro, Coordinatore del servizio	
	- monitoraggio	Equipe	Almeno 2 volte anno; nel caso la situazione lo richieda il monitoraggio sarà più frequente
	- Verifica di rete	Persona con disabilità, Famiglia, As. Sociale, Scuola, Ag. Del Lavoro, Coordinatore del servizio	Almeno 1 volta anno; nel caso la situazione lo richieda la verifica potrà avvenire più frequentemente
Lavoro d'Equipe	Monitoraggio andamento generale delle attività e dei PEI	Coordinatore - educatori	Riunione settimanale

Famiglia	Colloqui periodici di approfondimento e monitoraggio	Persona con disabilità, Famiglia, Equipe	Almeno 1 all'anno oppure su richiesta della famiglia
Proposte e Opportunità	Partecipazione diretta alle attività previste nei diversi contesti commerciali sulla base delle abilità pratiche e relazionali della persona con disabilità.	Coordinatore - educatori	Monitoraggio continuo durante le equipe

+ SEDI

Il progetto Verso è attivo a Rovereto presso: Ilbardiverso in corso Bettini 28, Copisteria Capoverso in via Paganini 3, il B&B Countryhouse Verso in via Valdiriva 2.

+ ORARIO

L'orario di apertura di ciascuna attività commerciale è quello coerente ai servizi proposti. La possibilità di frequenza per la persona con disabilità dipende dal percorso pensato per ciascuno.

+ COSTO

Il costo della frequenza è sostenuto dall'ente pubblico di riferimento e prevede una compartecipazione della famiglia. Nel caso in cui la famiglia ritenesse la frequenza assegnata

dall'ente pubblico insufficiente al bisogno della persona con disabilità potrà richiedere una frequenza in forma privata.

⊕ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 0464/438595 oppure via mail scrivendo a

info@impronte.tn.it

4.5 IO DOMANI – Abitare per persone con disabilità o autismo

Io Domani è un servizio che aspira ad introdurre una **nuova cultura dell'abitare** che soverchi la logica della “residenzialità” intesa come mera offerta di un servizio di cura.

“Abitare” è un verbo che implica un processo per sperimentare l'autonomia fino a costruire nuove forme di convivenza. Per la generalità delle persone “abitare” è un'esperienza significativa nel percorso di crescita, uno dei cardini dell'esistenza di ciascuno, e rappresenta il passaggio all'età adulta e l'affermazione della propria identità.

In questi anni con l'approvazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità questa rappresentazione si

è affermata, in particolare l'art. 19 "Vita indipendente e inclusione nella società" ne descrive il perimetro ponendo l'attenzione sull'accesso ad una residenzialità che consenta alla persona disabile di vivere nella società. In questo nuovo scenario culturale, sociale e legislativo si possono immaginare soluzioni che non si fermano all'intervento d'emergenza, ma che anticipino la preparazione al distacco dal nucleo d'origine in un'ottica di promozione del progetto di vita e di emancipazione della persona e considerino la partecipazione della persona con disabilità nelle scelte che la riguardano.

Queste riflessioni trovano nel concetto di "abitare" una capacità di sintesi che tiene insieme il cosiddetto sollievo, la residenzialità, il "Dopo di Noi", tutti bisogni emergenti da affrontare secondo un orientamento generativo che sappia tener conto delle biografie e desideri delle persone disabili e del racconto e aspettative delle famiglie. Sotto questo profilo la realizzazione di un servizio per l'abitare può assumere diverse connotazioni con finalità coerenti tra loro. In particolare, lungo **quattro assi di proposta e sviluppo**:

1. Distacco: sperimentazione del distacco e bisogno di sollievo della famiglia.

2. Sperimentazione / apprendimento / acquisizione e potenziamento dell'autonomia: opportunità per le persone con disabilità di sperimentare spazi di autonomia individuale al di fuori del contesto familiare.

3. Verso l'autonomia abitativa: convivenza con altre persone per un periodo di tempo lungo dove sedimentare le competenze

4. Autonomia abitativa: situazione abitativa definitiva e prossima ai desideri e potenzialità della persona con disabilità

⊕ ACCESSO

L'accesso al servizio avviene attraverso una richiesta da parte della famiglia direttamente alla cooperativa o attraverso il servizio sociale che in entrambi i casi sarà coinvolto nella progettazione. La **domanda** sarà valutata in relazione a **tre elementi fondamentali**: la **disponibilità di un piccolo gruppo** con il quale iniziare l'esperienza di abitare (che possa condividere interessi comuni), la **motivazione della famiglia e della persona** con disabilità, **l'effettiva disponibilità nella programmazione del servizio**.

+ SEDI

La sede del progetto Io Domani è a Rovereto in via Lungo Leno sx 30. Un condominio di proprietà di Impronte dove in 3 appartamenti sono attivi la scuola dell'abitare, un nucleo di convivenza autonomo, un cohousing per studenti fuori sede che svolgono attività di volontariato a favore di Io Domani. Un'altra sede è in Valdiriva a Rovereto dove si sperimenta il consolidamento del gruppo in vista dell'abitare autonomo.

+ ORARIO e COSTO

L'orario del servizio è coerente con le attività diurne della persona con disabilità. In linea di massima dal lunedì al venerdì è dalle 16.30 alla mattina seguente con l'uscita verso le attività diurne. Il sabato e la domenica l'orario comprende tutte le 24 ore.

Il costo del servizio è carico della famiglia e per le persone per le quali il servizio sociale territoriale è parte del progetto vi è un contributo determinato sulla base della normativa vigente.

+ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 0464/438595 oppure via mail scrivendo a ***info@impronte.tn.it***

+ DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

	ATTIVITA'	PERSONE	INDICATORE
Progetto personalizzato	Mirati al potenziamento delle autonomie personali e sociali	coordinatore ed educatori	Entro 180 giorni dall'avvio del progetto
Lavoro di rete	Predisposizione di obiettivi coerenti con quelli perseguiti da altri servizi	Coordinatore	Presenza agli incontri di rete
Famiglia	Coinvolgimento: comunicazioni ed informazioni	Coordinatore ed educatori	Al termine di ogni periodo di attività

4.6 INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE

Il servizio di educativa domiciliare individualizzata si declina come un **supporto alla persona con fragilità ed al contesto familiare**. Si pone la finalità, attraverso l'ampliamento dello spazio relazionale, favorito dalla presenza e dall'intervento

dall'educatore, di perseguire obiettivi specifici e condivisi con la famiglia, il servizio sociale ed altri attori della rete.

Le componenti di questo servizio sono la trasversalità, la fluidità, l'informalità e la flessibilità, caratteristiche capaci di generare le condizioni per perseguire gli obiettivi del progetto personalizzato.

La predisposizione del progetto personalizzato ed il suo monitoraggio consentiranno di armonizzare gli obiettivi di tipo educativo con il contesto nel quale si svolgerà il servizio.

- Le persone con disabilità potranno accedere alla **colonia estiva Summertime** con il fine di garantire ai caregiver un tempo per sé.

⊕ SEDI

L'attività si può svolgere presso il domicilio della persona oppure sul territorio o presso le sedi della cooperativa, secondo quanto previsto dal progetto personalizzato

⊕ ORARIO

L'orario e la frequenza sono definiti nel progetto personalizzato.

+ ACCESSO

L'accesso avviene attraverso l'attivazione da parte del servizio sociale territoriale oppure in forma diretta da parte della famiglia.

+ COSTO

Nel caso sia il servizio sociale territoriale ad attivare il servizio il costo della frequenza è sostenuto dall'ente pubblico di riferimento e prevede una compartecipazione della famiglia. La famiglia qualora ritenesse potrà richiedere una frequenza in forma privata al costo di 29,00 euro/ora.

+ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 0464/438595 oppure via mail scrivendo a ***info@impronte.tn.it***

+ DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

	ATTIVITA'	PERSONE	INDICATORE
Progetto personalizzato	Mirati al potenziamento delle autonomie personali e sociali	Coordinatore ed educatori	Entro 30 giorni dall'avvio del progetto

Lavoro di rete	Predisposizione di obiettivi coerenti con quelli perseguiti da altri servizi	Coordinatore	Presenza agli incontri di rete
Famiglia	Coinvolgimento: comunicazioni ed informazioni	Coordinatore ed educatori	Al termine di ogni periodo di attività
Iniziativa di sostegno al benessere della famiglia	30 minuti di attività educativa ogni 6 mesi	educatore	Verifica dell'attività
Attività di Gruppo	Accesso alla Colonia estiva – Summer-time?*	coordinatore	Accesso alla colonia estiva Summertime

4.7 Percorsi e Servizi alla Scuola

Impronte è accreditata presso la P.A.T. per il servizio di assistenza scolastica rivolto a studenti con bisogni educativi speciali. Il fine di questo servizio è il sostegno ai processi e percorsi per l'integrazione e l'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali frequentanti le scuole elementari, medie e istituti superiori e professionali.

La cooperativa garantisce assistenza specialistica e professionale agli alunni durante e dopo il percorso scolastico, fornendo quindi anche l'opportunità di un vero e proprio

progetto di vita. La cooperativa ha implementato una metodologia d'intervento che non si esaurisce nella sola prestazione dell'educatore. La professionalità degli educatori e la qualità del servizio nel complesso non sono solo patrimonio del singolo, ma di un'organizzazione che da anni si modifica e si adatta sulla base dell'esperienza acquisita e sulla capacità di ascolto. In questa logica i punti di forza della cooperativa sociale Impronte sono la selezione, il monitoraggio e la supervisione. Viene garantito, all'intervento dell'educatore che opera nella scuola, un supporto nella lettura dei contesti e nell'individuazione delle azioni da proporre facilitando l'adattamento al modificarsi delle situazioni e dei bisogni. Sotto questo profilo due elementi imprescindibili per un uso efficiente ed efficace delle risorse sono la flessibilità e la continuità. La flessibilità viene intesa come tempestività nell'adattarsi alle richieste, nell'analisi dei bisogni e nella formulazione di percorsi adeguati in co-progettazione con gli istituti scolastici ed eventualmente altri attori territoriali. La continuità progettuale è assicurata dalla capacità della cooperativa di raccogliere e storicizzare i dati e le informazioni e quindi trasmetterle nel tempo. Una peculiarità dell'organizzazione

del servizio è la gestione della sostituzione delle assenze con personale informato sui casi e sulla tipologia di intervento.

⊕ A chi è rivolto?

È rivolto ad alunni con bisogni educativi speciali, con disabilità, autismo o altri disturbi del neurosviluppo con certificazione, secondo quanto previsto dalla legge 104, iscritti e frequentanti il primo e il secondo ciclo di istruzione provinciale e di formazione professionale.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

	ATTIVITA'	PERSONE	INDICATORE
Attivazione del servizio	Risposta alla domanda di convenzione della scuola sulla base delle informazioni raccolte	Direttore e coordinatore del servizio si attivano per predisporre la convenzione ed individuare l'educatore scolastico	Entro 15 giorni dalla domanda
Progetto Personalizzato	Contributo e condivisione della progettazione individualizzata	Educatore scolastico	Disponibilità a contribuire nei tempi e nei modi indicati dalla scuola
Professionalità	Supervisione: supporto all'educatore in ambito relazionale e di ruolo.	Coordinatore/psicologo	Su richiesta dell'educatore
	Equipe: gruppo di lavoro per l'analisi dei casi orientato al potenziamento della capacità dell'educatore di rispondere in modo adeguato alle	Coordinatore/psicologo	Almeno 4 durante l'anno scolastico

	sollecitazioni del contesto		
	Progettazione: supporto all'educatore nell'identificazione delle strategie ed obiettivi per potenziare l'efficacia di intervento sullo studente	Coordinatore/psicologo	Su richiesta dell'educatore
	Formazione: corsi formativi per potenziare le competenze dell'educatore scolastico	Formatore, coordinatore, psicologo	Almeno 12 ore durante l'anno scolastico

+ SEDI

il servizio di norma si svolge presso gli Istituti scolastici, in casi particolari può essere accolto presso altre strutture anche della cooperativa.

+ ORARIO

l'orario è parte integrante del progetto d'intervento e segue le necessità e gli obiettivi individuati di concerto con la scuola di riferimento.

+ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 0464/438595 oppure via mail scrivendo a info@impronte.tn.it

+ COSTO

Il costo è a carico della scuola e non prevede nessun costo per la famiglia.

4.8 MYSTART

Mystart è un servizio che intende promuovere percorsi, traiettorie ed evoluzioni nel ciclo di vita. L'eterogeneità delle proposte professionali, i **percorsi terapeutici e di potenziamento individuale**, consentono di affiancare le persone con **interventi specifici e mirati a migliorare la qualità della vita**. Mystart è un servizio che si rivolge a tutte le età e problematiche del benessere individuale e familiare.

PERCORSI RIVOLTI a BAMBINI/ADOLESCENTI/GIOVANI ADULTI con DISABILITA' e AUTISMO

I percorsi rivolti a bambini, adolescenti e giovani adulti sono progettati insieme alla famiglia e gli attori della rete di servizi e sulla base degli interventi già attivi, focalizzando l'attenzione su obiettivi riferiti alle aree della comunicazione, della socializzazione, dell'inclusione, all'avvio allo sport e al movimento.

In generale, a prescindere dalla specificità dell'attività proposta, ogni singolo intervento è teso ad ampliare lo spazio e le competenze relazionali (favorire la socialità in tutti i suoi aspetti e lavorare su reciprocità e condivisione emotiva e attentiva), l'allargamento del campo esperienziale (stimolare e sostenere la persona a sperimentare nuovi contesti e attività), l'apprendimento di autonomie specifiche, sia personali che sociali, il costante sviluppo dell'autodeterminazione (attivare e sostenere la capacità della persona di compiere delle scelte) e del benessere psicofisico. Alcune proposte: laboratori di danza-movimento, laboratori di motricità, percorsi di supporto alla comunicazione tramite l'utilizzo della comunicazione-aumentativa-alternativa, acquaticità, arrampicata, atletica, uscite sul territorio, laboratori di cucina, percorsi sull'affettività e sulla consapevolezza, logopedia.

DISTURBI SPECIFICI dell'APPRENDIMENTO

Nei servizi offerti da Mystart vengono sviluppate strategie e modalità di intervento per il trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento e per identificare il metodo di studio più efficace.

Gli interventi sono mirati a migliorare le abilità di lettura, scrittura e calcolo. Sono attivi laboratori di sostegno allo studio per individuare il metodo più efficace a seconda delle difficoltà personali.

Le attività possono essere individuali o in piccolo gruppo, a seconda delle esigenze, e si svolgono in orario extra-scolastico.

⊕ COSTO ED ACCESSO

La tariffa oraria per le attività individualizzate è di 35,00 euro/ora per quelle di gruppo 25,00 euro/ora. L'accesso avviene tramite contatto telefonico 3456782398 o mail, mystart@impronte.tn.it, per un primo colloquio conoscitivo.

La durata e la frequenza saranno concordati insieme alla persona interessata od ai genitori e formalizzate in un patto iniziale.

Le fatture emesse dalla cooperativa Impronte sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

CONSULENZA PSICOLOGICA

Il servizio di supporto psicologico è rivolto a bambini, adolescenti, adulti e genitori. Dopo un primo colloquio di conoscenza, in base alla problematica riportata si individuerà

il percorso più idoneo da svolgere, concordando e condividendo assieme gli obiettivi di lavoro. Per i bambini ed adolescenti gli obiettivi saranno concordati con i genitori.

Gli interventi proposti riguardano:

- supporto emotivo relazionale
- percorsi di autoconsapevolezza
- orientamento scolastico
- percorsi di affettività e sessualità
- supporto alla genitorialità

⊕ COSTO ED ACCESSO

La tariffa oraria è di 50,00 euro/ora. L'accesso avviene tramite contatto telefonico 345/6782398 o mail, mystart@impronte.tn.it, per un primo colloquio conoscitivo.

La durata e la frequenza saranno concordati insieme alla persona interessata od ai genitori e formalizzate in un patto iniziale. Le fatture sono detraibili nella dichiarazione dei redditi.

PSICOTERAPIA

Il Servizio di Psicoterapia offre interventi volti al Benessere psicologico sia in Età evolutiva che in Età adulta. Il servizio è aperto a tutti e prevede un primo incontro di conoscenza ed

orientamento, seguito da 4 colloqui in cui si individuano gli obiettivi del percorso e la definizione della problematica.

La qualità del servizio è garantita dall'alta specializzazione dei terapeuti che collaborano con noi, Psicologi Psicoterapeuti ad indirizzo cognitivo comportamentale a ad indirizzo funzionale.

Gli interventi proposti possono riguardare:

- ansia
- panico
- disturbi stress-correlati
- scelte di vita
- depressione
- disturbi dell'alimentazione
- difficoltà nelle relazioni e nei legami affettivi
- elaborazione perdite e lutti

⊕ COSTO ED ACCESSO

La tariffa oraria è di 70,00 euro. L'accesso al servizio può avvenire tramite contatto telefonico o mail fissando un primo appuntamento. La definizione della durata del percorso sarà concordata con il terapeuta. Le fatture sono detraibili nella dichiarazione dei redditi.

+ DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

	ATTIVITÀ	PERSONE	INDICATORE
Attivazione del servizio	Risposta alla domanda di primo appuntamento	Coordinatore del servizio	Entro 15 giorni dalla domanda
Progettazione individualizzata	Proposta di percorso	Coordinatore del servizio	Entro 30 giorni
	Monitoraggio e valutazione	Educatori	Report finale al termine dell'intervento
Supervisione	Affiancamento degli educatori per monitorare l'efficacia degli interventi	Coordinatore/psicologo	Almeno 2 volte lungo il percorso

+ SEDI

La sede di Mystart è in via Lungo Leno sx 30. Alcune attività si svolgeranno sul territorio in ragione di quanto previsto dal Progetto Personalizzato.

+ ORARIO

La frequenza sarà definita con la famiglia sulla base degli orari più consoni con gli impegni personali e la disponibilità del servizio.

4.9 SUMMERTIME – Servizio diurno estivo

Summertime è un progetto finalizzato alla realizzazione di un servizio diurno estivo per bambini e ragazzi con disabilità e con bisogni educativi speciali. Questo progetto intende promuovere l'inclusione dei partecipanti in un contesto pienamente coerente con le tipiche situazioni che coinvolgono i ragazzi nel tempo estivo.

L'estate è un periodo denso di significati soprattutto per i ragazzi che frequentano la scuola: è il tempo del riposo, del gioco, è il periodo delle vacanze in cui stringere nuove amicizie o rinforzare quelle esistenti. Sotto questo profilo i ragazzi con disabilità in età evolutiva trovano scarse opportunità di frequentare contesti educativi extrascolastici volti ad una reale integrazione ed inclusione verso il gruppo dei pari e verso una comunità in senso più allargato.

Il progetto Summertime rappresenta un'azione sociale ed educativa per rendere possibile un contesto in cui fare esperienze diverse e significative, anche dal punto di vista relazionale. Un progetto, che attraverso la valorizzazione del gruppo, i giochi, i laboratori espressivi e corporei, consenta ai bambini e ragazzi con disabilità di esprimersi nella propria personalità nel gruppo di pari, al di fuori del contesto familiare e con la mediazione di adulti in grado di supportarli

nei diversi contesti educativi, formativi, socializzanti che saranno proposti.

Il progetto è rivolto a bambini e ragazzi in età scolare.

+ SEDI

presso le sedi sul territorio più adeguate a creare un contesto inclusivo.

+ ORARIO

La frequenza sarà definita con la famiglia nei mesi da giugno, luglio e fine agosto ed inizio settembre. L'orario tipico è dalle 8.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

+ RIFERIMENTI E CONTATTI

Per concordare un appuntamento il riferimento telefonico della segreteria è lo 3407298086 oppure via mail scrivendo a mystart@impronte.tn.it

+ ACCESSO E COSTO

La colonia estiva prevede una frequenza privata dunque il costo è a carico della famiglia. L'importo dipende dalla frequenza. Le fatture emesse dalla cooperativa Impronte sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

RECLAMI E SODDISFAZIONE

5.1 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami o suggerimenti direttamente alla Direzione o ai coordinatori dei diversi servizi, i quali si attiveranno per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati con lettera scritta, o con comunicazione telefonica o in colloquio personale, da richiedere presso gli uffici della Cooperativa in Via Domenico Udine 57 a Rovereto, oppure

tel. 0464.438595

mail info@impronte.tn.it

pec impronterovereto@pec.it

Ai reclami la cooperativa risponde in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità. La carta dei servizi è aggiornata quando necessario perché intervengono modifiche sostanziali a quanto descritto nel documento oppure almeno una volta ogni tre anni. Il direttore è responsabile dei tempi e delle modalità di monitoraggio della carta.

Si rende noto che Impronte ha attivato una piattaforma online per le segnalazioni di presunti reati come previsto dalla normativa Whistblowing. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito della cooperativa: www.impronte.tn.it/documenti

5.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La cooperativa almeno ogni 3 anni raccoglie l'opinione e la valutazione dei servizi da parte dei fruitori attraverso un questionario.