



# **CARTA DEI SERVIZI**

**COOPERATIVA SOCIALE OLTRE ONLUS**

## Indice

### **SEZIONE GENERALE**

Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei servizi: istruzioni per l'uso

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi e i valori di OLTRE

### **SEZIONE COMUNE**

Informazioni generali sull'organizzazione

Organigramma

I soci

Il Consiglio di Amministrazione

Lavoro di équipe

Servizio Civile volontario

Tirocini formativi

Alternanza scuola-lavoro

Lavori di pubblica utilità

Piano Giovani di Zona

La Vision di OLTRE

La Mission di OLTRE

Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora

Rapporti con le famiglie

Il Reclamo

Indagini di soddisfazione

### **SEZIONE SPECIALE**

I nostri Servizi e la politica della qualità

Comunità residenziale e semi-residenziale Maso Toffa – Progetto Non solo casa

Ensema – Abitare accompagnato per adulti

Ensema – Centro di accoglienza e socializzazione

Ensema/Maso – Intervento educativo domiciliare per adulti

Ensema – Interventi di accompagnamento al lavoro

Servizi territoriali – costruzione e promozione di reti territoriali

Crescere naturalmente – colonia diurna estiva e attività didattica

La Privacy

### **ALLEGATI**

Modulo Reclamo/Suggerimento

## **Cos'è la Carta dei Servizi?**

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno preso dalla Cooperativa Sociale OLTRE e da tutti gli operatori che vi lavorano, nei confronti delle persone accolte nella Struttura di Maso Toffa e nella struttura Ensema, al fine di offrire un ambiente di vita accogliente ed idoneo al mantenimento e al miglioramento, per quanto possibile, del benessere fisico e mentale degli ospiti.

Per un'impresa sociale dotarsi di una Carta dei servizi costituisce uno snodo decisivo nel suo proporsi alle Comunità in cui opera. Questa Carta è perciò un documento che intende assicurare piena trasparenza sulle attività della Cooperativa, garantire la corretta informazione sui servizi offerti e sugli standard di qualità presenti e fornire l'opportunità, per i soggetti interessati, di intervenire per migliorare il servizio offerto.

Costituisce inoltre un importante strumento di verifica e di controllo della corrispondenza tra il servizio effettivamente erogato e quello garantito e descritto in questo documento. Il nostro impegno trova ragione solo se la persona cui prestiamo attenzione, cura e assistenza, sta bene, trova conforto e ha un autentico beneficio, quale sia la sua condizione di bisogno.

La persona perciò è al centro del nostro pensare e del nostro agire in un unico virtuoso legame teso al miglioramento del benessere reciproco.

Le attività che la nostra Cooperativa rivolge ai bambini trovano la ragione nel promuovere momenti di benessere, riscoprendo la natura come strumento di crescita e di espressione del sé. La colonia diurna estiva vuole essere di supporto alle famiglie e offrire ai bambini momenti di socializzazione e opportunità di scambio, di incontro e di apertura.

La Carta dei Servizi è uno strumento principalmente dedicato agli utenti, ma il Consiglio di Amministrazione di OLTRE si augura, che favorendo la conoscenza dei servizi e delle attività, possa anche implementare il senso di appartenenza dei soci, degli operatori, dei volontari e rafforzare la collaborazione tra la Cooperativa, i Servizi sociali e sanitari, la comunità territoriale.

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 02.03.2022 ed è redatta in conformità a quanto previsto dalla deliberazione della Giunta Provinciale n. 1182 dd. 06.07.2018.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali (sanzione pecuniaria che deve pagare chi viola le clausole di un contratto) e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

Il soggetto referente per il monitoraggio della Carta dei Servizi è il direttore della Cooperativa.

La Carta sarà aggiornata se necessario o comunque ogni tre anni.

## La Carta dei servizi: istruzioni per l'uso

Il documento si articola:

1. in una parte di presentazione generale della Cooperativa e dei vari soggetti coinvolti (ospiti, enti locali, comunità) in un lavoro di appropriatezza dei servizi offerti
2. nella seconda parte sono posti in evidenza i fattori che si ritengono particolarmente importanti per offrire Servizi di qualità: caratteristiche di metodo, di processo e gli strumenti che l'ospite può verificare attraverso la lettura degli indicatori e degli standard di qualità assicurati.

## I principi fondamentali e i valori di OLTRE

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata, ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione (art. 3 Statuto).

Nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle attività la Cooperativa sociale OLTRE s.c.s si ispira ai principi di seguito enunciati:

### **Centralità della persona**

La Cooperativa attribuisce molta importanza alle relazioni che si stabiliscono con la persona.

*Centralità della persona* significa che ognuno deve trovare in OLTRE un luogo in cui poter esprimere le proprie risorse e sentire accolti i propri bisogni. L'ascolto della persona che è la vera protagonista della propria vita, è un diritto che OLTRE intende rispettare.

### **Rispetto della persona**

Per OLTRE significa ripudio di ogni discriminazione basata sul sesso, sulle provenienze culturali, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico. Significa che l'azione educativa deve essere rispettosa della persona, della sua storia, della sua età, delle sue relazioni. Significa credere nelle possibilità di autorealizzazione di ogni persona.

### **Pari dignità e ricerca di uguali diritti**

OLTRE vuole promuovere l'inclusione sociale dei soggetti deboli e delle loro famiglie, perché è diritto di ogni persona avere un proprio posto all'interno della società.

### **Eguaglianza**

La Cooperativa persegue il principio dell'*eguaglianza*, che non significa negazione delle differenze, ma riconoscimento delle particolari esigenze di ciascuno. OLTRE traduce questo principio attraverso la realizzazione di percorsi personalizzati.

### **Imparzialità**

OLTRE garantisce modalità di accesso al servizio secondo criteri di obiettività ed imparzialità, nel rispetto delle norme in vigore.

### **Diritto di scelta**

OLTRE si impegna ad informare ogni persona affinché individui il percorso più adatto all'interno della stessa, compatibilmente con la normativa e i vincoli organizzativi, adottando criteri di flessibilità.

### **Partecipazione**

Per OLTRE favorire la partecipazione significa sollecitare la persona ad essere o divenire protagonista del proprio percorso attraverso l'ascolto e coinvolgendola nelle attività in modo concreto e attivo, garantendo la trasparenza del percorso finalizzato al miglioramento del suo benessere e operando perché la persona possa continuare a vivere nel proprio contesto di appartenenza (famiglia, ambito lavorativo, conoscenti ...). La Cooperativa cerca di coinvolgere quando possibile anche la famiglia.

### **Continuità**

OLTRE garantisce la continuità e la regolarità nello svolgimento dei servizi. Osserva inoltre l'evoluzione dei bisogni delle persone e della comunità in cui opera e, collaborando con altre risorse del territorio, cerca le risposte più adeguate a tali esigenze.

### **Efficacia ed efficienza**

OLTRE promuove la salute complessiva della persona garantendo una adeguata apertura dei Servizi e mantenendo costanti rapporti con i servizi territoriali.

### **Valorizzazione del volontariato**

OLTRE stimola la partecipazione dei volontari. La Cooperativa riconosce l'importanza fondamentale del volontariato e il suo ruolo di spinta nella nascita e nella realizzazione di numerose iniziative. All'interno della propria realtà, il volontariato non rappresenta solo una risorsa aggiuntiva insostituibile, ma è soprattutto espressione di partecipazione attiva dei cittadini a una cultura della solidarietà.

OLTRE promuove e valorizza la risorsa Volontariato in ogni sua forma, anche al fine di dare concreta realizzazione al principio dell'integrazione sociale delle persone con difficoltà. Infatti il volontario rappresenta un ponte verso la comunità, rendendo possibile l'incontro e lo scambio, e la sua partecipazione evita che le relazioni con le persone, in particolare con gli ospiti, cadano in schemi rigidi e burocratici.

I progetti attivi con i volontari sono **“Ma che domenica! (così lunatica, così simpatica)”** e **“Volontari? È possibile!”**.

### **Radicamento territoriale e creazione di reti sul territorio**

OLTRE vuole essere presente sul territorio sia per rispondere ai bisogni emergenti sia per sensibilizzare la comunità.

Lavorare con la comunità per OLTRE significa l'impegno a ricercare sempre, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia di ciascuno, la massima collaborazione con tutti i soggetti e le istituzioni che possono contribuire al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa. In particolare OLTRE si impegna, con la propria azione, a favorire la costruzione di una comunità che si prenda cura delle persone più fragili.

Al tempo stesso la Cooperativa si pone come soggetto attivo ed attento alle richieste di partecipazione provenienti dalla comunità in cui opera.

### **Professionalità**

Per OLTRE le risorse umane sono un fattore fondamentale per garantire la qualità dei propri servizi. La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della professionalità di ciascuna di esse.

OLTRE garantisce inoltre momenti di aggiornamento del personale per supportarne la crescita professionale, sostenere la qualità del lavoro e in tal modo favorire servizi rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.

OLTRE si impegna a promuovere un clima di umanità, dialogo e corresponsabilità, favorendo la motivazione personale e la realizzazione professionale.

### **Monitoraggio**

Per garantire la coerenza con i valori dichiarati, la Cooperativa OLTRE monitora i servizi e valuta periodicamente la soddisfazione delle persone che ne usufruiscono, ascoltando eventuali reclami e suggerimenti.



## Cooperativa Sociale OLTRE

### Informazioni generali sull'organizzazione

La Cooperativa Sociale OLTRE, con sede legale a 38030 Castello-Molina di Fiemme, Via Latemar 1/a, è una cooperativa sociale di tipo A (secondo la Legge 381 del 1991), che offre servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, ed è la prima impresa sociale “autoctona” (creata sul territorio da persone del territorio) delle Valli di Fiemme e Fassa.

È nata il 10 settembre 2003 su impulso dell'Associazione IO, un'organizzazione di volontari impegnati a promuovere sul territorio risposte adeguate ai bisogni delle persone con disagio psichico. La Cooperativa è stata creata per dare al volontariato gli strumenti operativi tipici dell'impresa sociale, mantenendone la dimensione valoriale e valorizzando il radicamento territoriale.

Oggi la sua attività si svolge prevalentemente in 2 strutture:

- MASO TOFFA – Loc. Cela 16 – 38099 VILLE DI FIEMME (CARANO) (TN) - AMBITO SOCIO-SANITARIO – (temporaneamente il servizio si svolge presso la struttura ex Casa di Riposo “Giovanelli” APSP, Via Giovanelli 12 – 38038 Tesero, fino a termine di ricostruzione della struttura Maso Toffa distrutta a seguito dell'incendio di data 04.05.2020)
- SCOLA VEIES PROGETTO ENSEMA – Strèda de la Scole Veies 2 e Piazz Veie 39 – 38031 CAMPITELLO DI FASSA (TN) - AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE

che forniscono servizi e prodotti alla Comunità coinvolgendo il territorio e sostenendo la riabilitazione e la socializzazione, favorendo le autonomie personali e le acquisizioni e/o il mantenimento di capacità cognitive, comportamentali, affettive e relazionali, attivando tirocini formativi di orientamento in collaborazione con l'Agenzia del Lavoro, supportando inserimenti lavorativi in altre realtà e consentendo di sperimentarsi in un ambiente protetto, appoggiando l'accompagnamento verso forme di residenzialità leggera.

**Maso Toffa** (Val di Fiemme) con il Progetto “Non solo casa” ha iniziato la propria attività nel 2004 (autorizzazione al funzionamento con determinazione Dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 257 del 01 settembre 2004). Attualmente è una struttura socio riabilitativa per adulti che afferisce all'area dell'integrazione Socio-Sanitaria della Provincia Autonoma di Trento ai sensi della L.P. 16 del 23 luglio 2010 “Tutela della salute in provincia di Trento” e gestisce una comunità residenziale e un centro semiresidenziale nella stessa Struttura. Sia il Servizio residenziale, sia il Servizio diurno sono deputati all'accoglienza e riabilitazione di persone adulte con disagio psichico, di dipendenza e/o in stato di emarginazione sociale e/o che hanno bisogno di un momento di sostegno e sono inviate dai Servizi Sanitari e/o dai Servizi territoriali.

**Scola Veies** (Val di Fassa) con il Progetto “Ensema” è una struttura Socio-Assistenziale. Ha iniziato l'attività nel 2010 con l'apertura del Servizio di Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi denominato *Laboratorio Ensema* inizialmente presso la sede provvisoria di

Pozza di Fassa (Tn), e successivamente nella sede definitiva presso la Scola Veies di Campitello di Fassa (autorizzazione al funzionamento con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 400 del 02 settembre 2013).

Laboratorio Ensema è un Servizio operante nel settore del legno ( falegnameria, restauro e restauro creativo) rivolto a persone che soffrono di problemi psichiatrici, cognitivi e/o legati alle dipendenze da sostanze o difficoltà di marginalità sociale e/o lavorative e sono inviate dai Servizi territoriali.

Dall'ottobre 2014 è attivo presso la stessa sede di Campitello un *Servizio di Abitare accompagnato per adulti* strutturato per rispondere ai bisogni di tipo abitativo e di inclusione sociale (autorizzazione al funzionamento con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 348 del 24 luglio 2013).

Dall'autunno 2014 si è sviluppato in via sperimentale il progetto *Cojinar Ensema*, che ha come finalità l'inclusione sociale di persone che vivono in condizione di svantaggio attraverso l'attività strumentale di preparazione e somministrazione dei pasti e la pulizia degli spazi comuni.

A dicembre 2020 abbiamo aperto un *Negozio sociale Ensema* presso il Centro commerciale di Campitello di Fassa.

La Cooperativa ha aderito, in co-progettazione con altre realtà del territorio e in collaborazione con la Comunità territoriale della Valle di Fiemme e del Comun General de Fascia, al secondo banco per progetti di welfare generativo programmato e realizzato con logiche di Comunità, finanziato dalla Fondazione Caritro, dalla Provincia Autonoma di Trento e della Fondazione Demarchi, e volto a promuovere la **coesione sociale** e la **tutela delle categorie sociali deboli**.

L'intento condiviso è quello di **facilitare proficue interazioni** tra diverse realtà pubbliche e del privato sociale, rafforzando la cultura e la pratica di azioni di comunità per sperimentare nuove modalità di risposta a problematiche sociali che aumentano a fronte di risorse economiche decrescenti. Investire in politiche di *welfare generativo* significa dunque intercettare effettive vulnerabilità, creare reti ed avviare iniziative condivise volte alla soluzione dei problemi. Si tratta, perciò, di promuovere percorsi di **innovazione sociale** generando nuove risorse, modificando le modalità con cui persone, enti ed istituzioni operano, nel rispetto di tutto ciò che la comunità trentina ha costruito nel tempo.

L'apertura di un negozio sociale a Campitello di Fassa permette ai nostri ospiti di concretizzare la vendita dei prodotti realizzati all'interno dei laboratori occupazionali e di pre-requisiti lavorativi. Il progetto mira a rendere più efficace il percorso per il raggiungimento dell'autonomia, considerata nelle sue diverse dimensioni, facilitando la creazione di legami all'interno della comunità di riferimento e permettendo al contempo, attraverso il servizio offerto, di supportare un numero più ampio di utenti. Il negozio Ensema, inoltre, come luogo di aggregazione volto a favorire il superamento di pregiudizi e il riconoscimento degli utenti come risorsa, stimolando la creazione di legami e reti di relazione attraverso l'organizzazione di iniziative basate sul coinvolgimento della comunità.



La Cooperativa OLTRE si sta accreditando per il *centro di accoglienza e socializzazione*, servizio diurno presso il Progetto Ensema, finalizzato al potenziamento delle abilità e allo sviluppo di capacità pratico-manuali e socio-relazionali per favorire una integrazione positiva nell'ambiente in cui la persona vive.

La Cooperativa OLTRE si sta inoltre accreditando per l'*ambito domiciliare e di contesto*. Intervento rivolto a persone e/o famiglie, che vivono presso il proprio domicilio, finalizzato a potenziare le capacità di scelta e di gestione della vita quotidiana, soprattutto del tempo libero e della vita di relazione, finalizzando ad una esperienza di convivenza e di co-housing.

OLTRE si accredita anche nell'ambito *servizi territoriali – costruzione e promozione di reti territoriali* finalizzati a creare e/o potenziare reti di sostegno e servizi di prossimità, promuovendo, realizzando e sostenendo processi di cambiamento e di benessere delle persone e/o dei nuclei familiari.

Altro progetto promosso dalla Cooperativa OLTRE per la Comunità è **Crescere naturalmente** rivolto alle famiglie e ai bambini attraverso attività didattiche e ricreative, con laboratori di manualità, attività ludico, e la *colonia estiva diurna "C'era una volta una casa nel bosco"*. Gli obiettivi sono di offrire occasioni di incontro e scambio tra genitori, di promuovere il mutuo aiuto tra famiglie e di migliorare attraverso occasioni di gioco e dialogo la relazione tra genitori e figli.

Per permettere alle famiglie aventi diritto una agevolazione economica alla colonia diurna, la Cooperativa si è iscritta nell'elenco dei Soggetti abilitati all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i **Buoni di Servizio FSE** (determinazione del Dirigente del Servizio Europa Ufficio Fondo Sociale Europeo n. 108 del 22 giugno 2018) per le tipologie:

B) servizi in favore di minori con età tre – sei anni

C) servizi in favore di minori con età sei – quattordici anni (18 anni nel caso di minori portatori di handicap certificati ex L. n. 104/92).

La Cooperativa OLTRE è iscritta al disciplinare delle Attività dell'Economia Solidale previsto dall'art. 9 della L.P. n. 13 del 17 giugno 2010.

## Le sedi



**Servizio residenziale e semiresidenziale “Maso Toffa”**

**Progetto “Nonsolocasa”**

**Loc. Cela 16 – 38033 VILLE DI FIEMME (CARANO) (TN) - tel. 0462 235298**



**Progetto “Ensema” – Abitare accompagnato per adulti, Centro di accoglienza e socializzazione e Interventi di accompagnamento al lavoro**

**Strèda de la Scolaveies, 2 – 38031 CAMPITELLO DI FASSA (TN) - tel 0462 750080**



**Negozio “Ensema” e Interventi di accompagnamento al lavoro  
Piaz Veie, 39 – 38031 CAMPITELLO DI FASSA (TN) – cell. 340 9873850**

# ORGANIGRAMMA

Direzione generale

Amministrazione - contabilità  
e segreteria

*AMBITO SOCIO-SANITARIO*

*AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE*

Struttura  
"MASO TOFFA"  
Progetto Non solo casa

Struttura  
"SCOLA VEIES"  
Progetto Ensema

Domiciliari di  
contesto  
Intervento educativo  
domiciliare per adulti

Servizi territoriali  
Costruzione e  
promozione di reti  
territoriali

"Crescere  
naturalmente"  
Colonia diurna  
estiva e attività  
didattica

*Residenziale*  
Comunità residenziale  
per adulti

*Residenziale*  
Abitare accompagnato  
per adulti

*Semi-residenziale*  
Centro semi-  
residenziale per adulti

*Semi-residenziale*  
Centro di accoglienza e  
socializzazione per  
adulti

Laboratori  
occupazionali

Interventi di accompagnamento al lavoro

- laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi
- tirocinio di inclusione sociale in azienda
- centro del fare (negozi)

## I soci

All'atto della fondazione la Cooperativa sociale OLTRE contava sulla presenza di 10 soci.

Al 31.12.2020 la base sociale è di 25 soci, così composta:

Soci lavoratori	10
Socio fruitore	1
Soci volontari	13
Socio sovventore	1.

I Soci condividono i valori e gli scopi sociali della Cooperativa e concorrono alla loro realizzazione in modo responsabile e commisurato alle proprie capacità. Partecipano contribuendo, secondo il principio democratico, alle decisioni sulle strategie di sviluppo della Cooperativa, eleggendo i rappresentanti dell'organo di governo (CDA) che amministra l'organizzazione e, infine, prendendo parte alle attività attraverso le quali la Cooperativa mira a far crescere il benessere sociale alla comunità.

La presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative, anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio.

La presenza di soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella Cooperativa, ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività, evidenzia la volontà di coinvolgimento e inclusione di un governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

## Il Consiglio di Amministrazione

La Cooperativa OLTRE è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che da seduta del 21 luglio 2021 è composto di 5 amministratori (5 soci volontari).

Il Consiglio di Amministrazione nomina al suo interno il Presidente e il Vice Presidente.

## Lavoro di équipe

Ogni servizio della Cooperativa OLTRE è presidiato dal Direttore che ha la responsabilità generale del buon andamento dei servizi e delle attività.

La metodologia utilizzata si basa sul lavoro d'équipe che opera a diretto contatto con gli utenti, curando la relazione con gli stessi, con la rete di servizi della presa in carico e con la famiglia, garantendo aggiornamenti costanti. Si occupa della definizione dei progetti educativi individualizzati e dei progetti di inserimento lavorativo e mette in atto gli interventi concordati, sostenendo ed affiancando gli utenti nella gestione delle attività quotidiane previste, monitorando e valutando il raggiungimento degli obiettivi. L'équipe programma e gestisce l'organizzazione delle

attività del servizio, garantendo l'attuazione delle norme previste dalle leggi sulla sicurezza e sulla privacy e supervisionando le attività di volontari e tirocinanti.

Ogni operatore è responsabile di alcune aree organizzative della struttura. Nonostante tale specificità, tutti sono tenuti a conoscere le modalità organizzative e di gestione delle diverse aree.

Al fine di monitorare l'andamento degli utenti nella quotidianità e di organizzare il lavoro sono previsti dei momenti di confronto per condividere le attività della giornata o in caso di necessità specifiche.

Ogni settimana è prevista una riunione di équipe della durata di circa due ore che si svolge tra gli operatori ed il coordinatore per discutere circa le modalità educative attuate con condivisione e modifica dei progetti individualizzati degli utenti e di gestione dell'impianto organizzativo del servizio.

Il lavoro d'équipe rappresenta il metodo più funzionale per il raggiungimento degli obiettivi lavorativi e per tutelare i professionisti da eventuali rischi di isolamento e di burnout. Il gruppo di lavoro viene inteso come una importante risorsa, che in maniera integrata lavora su tutte le fasi degli interventi educativi: progettazione, attuazione e valutazione.

A supporto degli educatori rispetto al lavoro con gli utenti, come strumento di contenimento, di formazione continua, di prevenzione del burnout e di miglioramento qualitativo del servizio, sono previsti a cadenza mensile incontri di supervisione di gruppo.

## **Servizio Civile volontario**

OLTRE è accreditata presso l'Ufficio Nazionale Servizio Civile (determinazione Dirigente del Dipartimento Istruzione n. 48 del 23 maggio 2008) e aderisce al Servizio Civile Universale Provinciale (codice Albo PAT/A/00054).

OLTRE offre la possibilità a giovani dai 18 ai 28 anni di svolgere presso le proprie sedi l'anno di servizio civile volontario: un'esperienza di crescita che prevede la realizzazione di progetti orientati all'avvicinamento al mondo del lavoro, alla promozione della cittadinanza attiva, a valori di pace ed uguaglianza, nonché al contributo verso lo sviluppo sociale, culturale ed economico della propria realtà di appartenenza.

## **Tirocini formativi/curricolari**

OLTRE, nel rispetto della normativa vigente, può ospitare percorsi di tirocinio previsti dal curriculum di studio di alcuni enti formativi quali scuole superiori (Liceo Scienze sociali, l'Istituto De Carneri di Civezzano) e università (Università degli studi di Trento e Università degli studi di Verona).

OLTRE è inserita nel Registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro.

## **Lavori di pubblica utilità**

La Cooperativa OLTRE è convenzionata (convenzione prot. n. 1920/2010 ai sensi del decreto ministeriale 26 marzo 2001, sottoscritta in data 02.12.2010 e integrata il 15.01.2016) per entrambe le sedi (Maso Toffa ed Ensema) presso il **Tribunale Ordinario di Trento** per accogliere persone soggette alla pena dei lavori di pubblica utilità e persone che devono svolgere lavori riabilitativi e riparativi.

## **Piano Giovani di Zona**

OLTRE partecipa ai bandi del Piano Giovani di Zona di Fiemme e di Fassa promovendo progetti ed idee rivolte ai giovani del territorio.

## **La Vision di Oltre**

La Vision di OLTRE è rappresentare un luogo della speranza, dove ogni singolo cittadino sia consapevole che il proprio contributo è fondamentale per il benessere sociale di tutta la Comunità.

## **La Mission di Oltre**

La Mission di OLTRE è leggere i bisogni del territorio e valorizzare le risorse umane ed economiche, costruendo progetti in collaborazione con gli attori locali, in particolare con il Terzo Settore, le Istituzioni, coinvolgendo la collettività. Riuscire a costruire connessioni stabili con gli interlocutori istituzionali (amministrazioni, servizi pubblici ...) e a promuovere collaborazioni con gli altri attori del sistema cooperativo per farsi carico insieme, sulla base di valori comuni, dei problemi della Comunità ricercando soluzioni condivise.

OLTRE vuole promuovere l'integrazione sociale delle persone, in particolare di quelle che vivono in condizioni di disagio e di emarginazione, sia offrendo risposte concrete sia contribuendo a costruire, attraverso la sensibilizzazione, una comunità accogliente e attiva nella prevenzione e nella cura di tutti i cittadini. La Cooperativa intende perseguire questo scopo attraverso processi che favoriscano la partecipazione della comunità locale, che tengano conto delle risorse che ogni persona può esprimere includendo le fasce più deboli, potendo stimolare la costruzione di un territorio più solidale, competente e attento ai bisogni sociali.

Tutti i servizi della Cooperativa sono improntati all'apertura e all'interculturalità, in un contesto in cui è garantita l'accoglienza senza pregiudizi, il rispetto delle differenze dei singoli e la promozione di relazioni significative sul territorio. L'apertura si traduce in percorsi personalizzati costruiti e realizzati con il più ampio coinvolgimento possibile di tutti i soggetti interessati: l'ospite, la sua famiglia, i Servizi territoriali e sanitari, la comunità.

OLTRE poi si pone l'obiettivo di passare dai singoli individui, oggetto del suo intervento quotidiano, alla collettività attraverso un approccio più ampio volto a rafforzare l'integrazione sociale. Un approccio che vuole contrastare anche la progressiva frantumazione dei legami (interpersonali, intergruppi ed intercomunitari) che stanno alla base dell'eccessivo individualismo attuale e della profonda apatia ed indifferenza per la partecipazione sociale.

In sintesi, la Mission della nostra Cooperativa sociale pone al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, partecipazione civile della comunità, promozione di cambiamenti sociali e rete locale.



## **Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora**

OLTRE si impegna a collaborare con tutti i soggetti pubblici, del privato sociale e del mondo profit che possono concorrere alla realizzazione degli obiettivi dichiarati dalla Cooperativa per garantire alla persona che beneficia dei Servizi di OLTRE una presa in carico globale.

In particolare OLTRE si impegna a collaborare:

- con i Servizi Sociali, Sanitari, Socio Sanitari, Scolastici e con l'Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento, per la gestione dei progetti educativi e riabilitativi delle persone che beneficiano dei servizi della Cooperativa
- con le organizzazioni del Privato Sociale presenti nella comunità, per favorire la partecipazione e l'inclusione sociale delle persone fragili che fanno riferimento alla Cooperativa
- con le Imprese profit e non profit del territorio, per favorire progetti e percorsi di inclusione lavorativa delle persone fragili che attraverso le esperienze lavorative offerte da OLTRE intendono accedere al modo del lavoro.

## **Rapporti con le famiglie**

La famiglia rappresenta una risorsa importante nel processo e quando possibile si cerca di coinvolgere essa e/o altre persone di riferimento negli interventi educativi. Questi vengono elaborati tenendo presenti anche i bisogni delle famiglie in un'ottica unitaria del contesto di vita della persona.

## Il Reclamo

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali disfunzioni o insoddisfazioni o suggerimenti direttamente ai Responsabili di Servizio o alla Direzione, i quali si attivano per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati con lettera scritta, via pec ([oltre@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:oltre@pec.cooperazionetrentina.it)), con comunicazione telefonica o in un colloquio personale (segnalazione presso gli uffici della Cooperativa in Loc. Cela n. 16 – 38033 Ville di Fiemme (Carano) (TN) – tel. 0462 235298 o Via Scolaveies n. 2 – 38031 Campitello di Fassa (TN) - tel 0462 750080, e-mail: [oltre@oltre.coop](mailto:oltre@oltre.coop)).

La cooperativa si impegna a verificare tutte le segnalazioni e i reclami ricevuti ed a fornire a ciascuno di essi una risposta adeguata, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

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.

In allegato: modulo Reclamo/suggerimento.

## Indagini di soddisfazione

Un aspetto fondamentale del significato e della funzione d'uso della Carta dei servizi, che integra la dimensione descrittiva, è quello della valutazione - con il coinvolgimento degli *stakeholder*, ossia dei vari beneficiari, diretti, intermedi ed indiretti - delle attività di OLTRE.

Si tratta di acquisire la loro valutazione sulla qualità del servizio ricevuto, entrando nel merito degli aspetti peculiari della prestazione fruita. In questo modo è possibile rendere trasparente l'operato dell'organizzazione (obiettivi, metodologie, cultura aziendale) e porre le basi per stabilire un rapporto fiduciario con gli ospiti, che diventano parte attiva del processo di erogazione e non destinatari passivi di prestazioni. È inoltre una felice opportunità per il miglioramento della qualità delle prestazioni ed un'occasione per valorizzare il contributo di tutti coloro che appartengono al sistema locale dei servizi.

Le rilevazioni vengono elaborate e riportate all'interno del Bilancio sociale.

## Cooperativa Sociale OLTRE

### I nostri Servizi e la Politica della qualità

In questa sezione della Carta dei servizi vengono descritti i Servizi di OLTRE precisando il bisogno al quale si intende rispondere, i destinatari, le attività, le figure professionali che vi operano, le modalità di accesso, la partecipazione alla spesa, i giorni e gli orari di apertura, le sedi di erogazione e i vari contatti.

Per ciascun servizio, inoltre, viene preso in esame le varie componenti che OLTRE considera particolarmente rilevanti per offrire prestazioni di servizio di qualità alla propria utenza.

Nelle tabelle sono riportate, nella prima colonna, i fattori che intervengo a generare prestazioni ottimali nelle varie tipologie di servizio offerte da OLTRE e che influiscono sull'appropriatezza e adeguatezza del servizio: si tratta di questioni legate alle modalità con cui i processi di cura e assistenza sono presidiati, alla professionalità degli operatori e alla comunicazione.

Trattandosi per lo più di dimensioni qualitative che denotano aspetti immateriali delle prestazioni, si è reso necessario scomporle in concetti più semplici, rilevabili empiricamente: gli indicatori.

Gli indicatori, come dice la parola stessa, sono aspetti della realtà (in questo caso riferiti al servizio specifico) che appunto "indicano", cioè rivelano, manifestano, rendono apprezzabile all'osservatore le tracce della qualità del servizio. Fenomeni osservabili e rilevabili, che rendono esplicito il versante concreto delle dimensioni qualitative individuate.

Per fissare una soglia di qualità delle prestazioni, nella terza colonna sono indicati degli standard, che vanno intesi come livello garantito di requisiti e caratteristiche che la Cooperativa si impegna a fornire.

La Cooperativa OLTRE, nel rispetto della politica per la qualità, si impegna a:

- attivarsi per ottenere e mantenere gli **accreditamenti** necessari previsti dal sistema pubblico per operare nel mercato sociale della Provincia Autonoma di Trento
- trovare risposte alle richieste del **territorio**, collaborando con le istituzioni, il mondo scolastico, i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, le famiglie e i singoli cittadini
- accrescere costantemente i legami con il **territorio**, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa, garantendo strategie di maggior incisività e presenza
- promuovere e diffondere la cultura della **qualità**
- definire un sistema di **informazione** con il territorio e la propria utenza
- **formare** personale adeguato alle tipologie di servizi richiesti
- sostenere le competenze professionali ponendo la massima attenzione alla **valorizzazione delle risorse umane**, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora l'azione di tutta la Cooperativa. In particolare OLTRE intende prestare attenzione al

livello di consapevolezza ed al senso di appartenenza del personale attraverso la ricerca di percorsi formativi

- garantire l'attenzione **alla conciliazione dei tempi di vita** personali, familiari e di lavoro del proprio personale e delle comunità di riferimento
- garantire elevata **flessibilità e innovazione** per promuovere una filiera di servizi
- qualificare e migliorare i servizi esistenti, secondo una logica di **efficienza, efficacia e sostenibilità economica**, nonché di sicurezza sul lavoro
- utilizzare strumenti di **monitoraggio** dei processi, delle responsabilità e delle risorse, raccogliendo dati analizzati al fine del miglioramento del servizio e dell'organizzazione
- disporre di una **gestione amministrativa** delle risorse attenta, precisa e puntuale
- garantire una **progettazione individualizzata** degli interventi educativi, assistenziali, riabilitativi dei destinatari dei servizi
- impegnarsi affinché tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in **sicurezza** con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali
- adoperarsi per diffondere la cultura della legalità e del **rispetto di tutte le leggi** e i regolamenti vigenti, nonché delle procedure e degli standard aziendali individuati
- operare per accrescere il livello di consapevolezza, di partecipazione nella vita della Cooperativa ed il **senso di appartenenza dei soci, dei lavoratori e dei volontari**.

## **Comunità residenziale e semi-residenziale Maso Toffa**

### **Progetto Non solo casa**

Il Centro residenziale e semi-residenziale “MASO TOFFA” in Val di Fiemme è una struttura socio riabilitativa per adulti e seguendo un modello di vita comunitario propone, sia in forma residenziale che diurna, percorsi educativi e terapeutici che favoriscano l'integrazione sociale.

Obiettivo del servizio è di promuovere il miglioramento della qualità di vita delle persone accolte e delle loro famiglie, favorendo la partecipazione sociale attraverso un percorso di riabilitazione personalizzato.

Maso Toffa può ospitare fino ad un massimo di 4 persone nel servizio residenziale e 8 nel semiresidenziale, ed avere una compresenza giornaliera massima di 12 utenti in struttura.

#### **A chi è rivolto**

Sia il Servizio residenziale, sia il Servizio diurno sono deputati all'accoglienza e riabilitazione di persone adulte con disagio psichico, di dipendenza e/o in stato di emarginazione sociale o che hanno bisogno di un momento di sostegno.

La struttura - in attuazione dell'art. 21 della L.P. 16/2010 in materia di tutela della salute - afferisce all'area dell'integrazione Socio Sanitaria e come stabilito dalla delibera G.P. n. 1975 del 20 settembre 2013, accoglie “pazienti non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa volti all'acquisizione/mantenimento delle autonomie necessarie per la vita indipendente e di reinserimento sociale e abitativo”. Nello specifico, si occupa “prevalentemente, ma non esclusivamente, di pazienti con una pregressa esperienza in strutture residenziali conclusasi positivamente. Pazienti clinicamente stabilizzati che presentano bisogni prevalentemente nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento piuttosto che in quella terapeutica specifica; possono essere presenti livelli anche differenti di disabilità nella conduzione della vita quotidiana, nella cura di sé/ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali, ma compatibili con un'assistenza garantita solo nelle 12 ore diurne”.

#### **Le attività previste**

Peculiarità del Servizio Maso Toffa è che il servizio residenziale si trova nello stesso spazio dove si svolgono le attività diurne e vengono svolte dallo stesso personale, pertanto tutte le attività vengono organizzate e strutturate in considerazione della totalità del servizio e dei progetti individualizzati delle persone inserite.

Gli inserimenti diurni sono tarati in base ai bisogni della persona in termini di giornate ed orari di frequenza, a fronte dei quali viene definita una frequenza individualizzata in base alle necessità dei singoli ospiti sia per quanto riguarda le giornate di frequenza (settimana totale o parziale) sia per quanto riguarda gli orari (intera giornata o giornata parziale).

I progetti, però, tranne per casi particolari, prevedono una frequenza minima di tre giorni per

garantire in questo modo il raggiungimento degli obiettivi educativi previsti dal progetto educativo individualizzato.

Le aree di intervento del servizio sono:

- area riabilitativa/educativa finalizzata alla cura del sé, del proprio spazio e dello spazio comune
- area della socializzazione finalizzata alla inclusione nella rete sociale
- area del coordinamento e integrazione con tutte le strutture della rete disponibile sul territorio
- area di riattivazione di competenze lavorative (laboratorio occupazionale).

Non è prevista attività di tipo prettamente assistenziale, poiché nella fase di valutazione, particolare attenzione viene posta ai seguenti criteri di esclusione: situazione di scompenso psicopatologico acuto, ritardo mentale grave o patologie organiche che limitano le autonomie di base, elevate necessità sanitarie o assistenziali.

Maso Toffa è un ambiente accogliente in cui la quotidianità è uno degli strumenti più forti ed efficaci nella riabilitazione degli utenti e nel quale si lavora secondo un modello di vita comunitario.

Il progetto individualizzato di ciascun ospite accolto può prevedere una serie di attività quali ad esempio la preparazione dei pasti, la pulizia degli spazi di vita, la cura della propria persona e della propria salute, il supporto nell'auto-somministrazione assistita dei farmaci, puntando sulle capacità sociali, relazionali, lavorative (è attivo un laboratorio di socializzazione al lavoro), in modo che gli utenti possano sperimentare sicurezza, sostegno e motivazione nel raggiungimento di un grado di autogestione e di autonomia personale tali da consentire modalità diverse di reinserimento nel contesto di riferimento.

In questo modo la vita comunitaria è gestita con gli obiettivi di:

- responsabilizzare la persona nella gestione degli spazi di vita
- favorire la socializzazione, mirando all'accettazione ed al rispetto reciproco
- favorire la consapevolezza del proprio ruolo, nella vita comunitaria ed all'interno di un gruppo
- recuperare e consolidare i rapporti familiari
- favorire e stimolare la propria autonomia
- sostenere e responsabilizzare la persona nel lavoro o nello studio.

L'assenza di operatori durante la notte rappresenta un aspetto funzionale alla tipologia di servizio erogato: consente un approccio ed un'impostazione di lavoro fortemente orientati alle autonomie dell'ospite, al quale viene richiesto di attivare il Servizio di telesoccorso che consente alla persona di chiedere soccorso e/o aiuto in assenza degli operatori, utilizzando un dispositivo collegato con una Centrale operativa. La struttura è dotata di sistema antincendio collegato direttamente ai numeri telefonici del Presidente, della Direttrice e della Coordinatrice.

### **Figure professionali**

Gli educatori impiegati sono in possesso dei titoli professionali adeguati.

Per i due servizi, residenziale e diurno, è operativa una unica équipe.

Compito degli operatori è quello di fornire all'ospite un ambiente accogliente e stimolante, all'interno del quale mantenere e, laddove possibile, incrementare, il proprio benessere psicofisico.

Per ogni ospite è previsto un Operatore di riferimento, che ha lo specifico compito di aggiornare, monitorare, ricordare eventuali incontri, visite, scadenze; presidiare la salute psico-fisica; occuparsi affinché l'ospite mantenga le relazioni esterne alla Comunità, con le istituzioni e con la famiglia; aggiornare il progetto educativo compilando la modulistica necessaria.

### **Modalità di contatto e di presa in carico**

L'accesso al servizio sia residenziale sia diurno, avviene su segnalazione dei Servizi Socio Sanitari (Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale o Servizio per le Dipendenze).

Nel caso di richiesta di inserimento in regime residenziale si attiva la procedura di inserimento come prevista dalle linee guida della Commissione Tecnica Provinciale per le Strutture Socio-Riabilitative (istituita dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari nel 2017 in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 266 del 17 febbraio 2017 della Giunta della Provincia Autonoma di Trento) che, valutata l'appropriatezza della segnalazione e individua la struttura socio sanitaria più idonea sul territorio provinciale.

Nel caso di inserimenti a regime diurno è sufficiente, invece, un confronto con il coordinatore della Commissione Tecnica Provinciale per concordare appropriatezza e fattibilità dell'inserimento dell'ospite e comunicare l'ingresso alla relativa segreteria.

Per tutti gli inserimenti a regime diurno è inoltre facoltà della Cooperativa valutare l'idoneità della proposta/richiesta seguendo alcuni criteri:

- coerenza tra i bisogni dell'utente segnalato e il Servizio offerto della nostra Struttura
- disponibilità di posti
- adeguatezza dell'inserimento al gruppo di persone già presenti.

L'iter di inserimento, di prassi, prevede una visita prima dell'inizio delle procedure di inserimento, dove il servizio inviante accompagna la persona a conoscere la struttura Maso Toffa.

I progetti educativi vengono monitorati secondo le procedure previste dalla Commissione Tecnica Provinciale, la quale valuta anche le dimissioni.

### **Eventuali costi o partecipazione alla spesa**

In attesa che entri in vigore il sistema di compartecipazione alla spesa dei servizi sociosanitari, Maso Toffa prevede tariffe di compartecipazione alla spesa differenziate a seconda delle tipologie di servizi richiesti (residenziale o diurno).

Alla data di emissione del presente documento il sistema di compartecipazione alle spese in vigore prevede:

- una quota fissa mensile uni-comprensiva per i residenziali
- una quota fissa mensile differente a seconda della modalità di permanenza del diurno
- una quota riferita ai pasti consumati in struttura degli ospiti in diurno.

### **Giorni e orari di apertura**

Servizio Residenziale: tutto l'anno, festivi compresi. Gli operatori sono presenti dalle 8.00 alle 20.00.



Servizio Diurno: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (con possibilità per l'utente di prolungamento sino alle ore 20.00).

### **Sede e indirizzo**

Ville di Fiemme (Carano) (TN) - Loc. Cela n. 16 (temporaneamente il servizio si svolge presso la struttura ex Casa di Riposo "Giovanelli" APSP, Via Giovanelli 12 – 38038 Tesero, fino a termine di ricostruzione della struttura Maso Toffa distrutta a seguito dell'incendio di data 04.05.2020).

### **Contatti**

Telefono 0462 23 52 98

Mail: [masotoffa@oltre.coop](mailto:masotoffa@oltre.coop)

[www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)



### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Socio Riabilitativa per Adulti - Comunità residenziale e semi-residenziale Maso Toffa

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Attenzione all'utenza	Accesso	presentazione iniziale	tempestività	entro 15/20 giorni dopo la discussione e/o l'approvazione da parte Commissione Tecnica è organizzata la visita al Servizio con l'ospite accompagnato dal Servizio inviante (con possibilità di partecipazione della famiglia)	Verbale incontro
			risposta idoneità per inserimenti diurni	entro 10 giorni dalla proposta/richiesta la struttura da risposta per gli inserimenti a regime diurni della valutazione dell'idoneità (se non già confermata durante una visita di presentazione del Servizio)	Risposta scritta – email
		periodo di osservazione	durata	60 giorni effettivi dall'inserimento, tenendo in considerazione le giornate effettive di frequenza	Compilazione questionari, scheda dati personali
	Permanenza	elaborazione PEI	tempi	entro 90 giorni dalla presa in carico (periodo osservazione compreso) in collaborazione con l'ospite e sulle indicazioni del Servizio inviante	Progetto educativo individualizzato
			verifiche	come previste dal progetto o almeno 1 volta all'anno. Se si verificano sostanziali modifiche al progetto la situazione viene valutata con i Servizi invianti	Verbale incontro
			coinvolgimento	il progetto è concordato con l'ospite, con la famiglia ove possibile e/o con l'amministratore di sostegno e/o con i soggetti formali e informali coinvolti e con i Servizi invianti. Viene rivisto con l'ospite, con la famiglia e con i Servizi almeno 1 volta all'anno	Progetto educativo individualizzato con presa visione dell'ospite
			riferimenti	per ogni ospite è previsto un operatore di riferimento	Verbale d'equipe
			riunione d'equipe	ogni settimana per discutere circa le modalità educative attuate con condivisione e modifica dei progetti individualizzati degli utenti e per definire la gestione dell'impianto organizzativo del servizio	Verbale d'equipe

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Socio Riabilitativa per Adulti - Comunità residenziale e semi-residenziale Maso Toffa

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Attenzione all'utenza	Permanenza	attività individualizzate	area riabilitativa/educativa (cura del sé, del proprio spazio e dello spazio comune)	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			area della socializzazione (inclusione nella rete sociale)	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			area del coordinamento e integrazione (rete disponibile sul territorio)	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			area attività occupazionale (laboratorio)	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
	Dimissioni	comunicazione	valutazione	al raggiungimento obiettivi previsti o per decisione dell'ospite, della famiglia o del Servizio inviante	Verbale incontro
Operatori	Gestione del personale	competenza	titolo	il personale di ruolo è in possesso del titolo professionale adeguato	Fascicolo del dipendente
		formazione	piano formativo	è garantita la formazione di legge e viene predisposto un piano formativo per tutto il personale	Piano formativo
		supervisione	numero incontri	sono previsti 10 incontri all'anno con un professionista esterno	Piano formativo
Rapporti famiglia	Comunicazione	modalità di gestione	colloqui individuali o telefonate	viene avvisata tempestivamente la famiglia in caso di situazione di emergenza o comunque si cerca di mantenere il contatto almeno ogni 6 mesi (coordinatore o operatore di riferimento)	Diario giornaliero
			telefonata	la famiglia può chiamare la struttura in qualsiasi momento durante l'orario di apertura e parlare con l'operatore in turno	Diario giornaliero
			visita	la famiglia può venire in struttura concordando l'arrivo con gli operatori presenti	Diario giornaliero

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Socio Riabilitativa per Adulti - Comunità residenziale e semi-residenziale Maso Toffa

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter
Spazi e accessori	struttura	spazi adeguati	come previsto dall'accreditamento	
		sicurezza	tutti gli spazi sono a norma e sbarrierati	
	servizio alberghiero	pulizia	le pulizie sono previste nelle attività e per alcuni locali sono a frequenza giornaliera (cucina, bagni)	Calendario attività
		pasti	i pasti vengono preparati con la collaborazione degli ospiti rispettando il progetto educativo di ognuno. I pasti sono preparati tenendo in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia, dal Servizio inviante e/o dal medico dell'assistito rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari. Il Servizio garantisce la somministrazione della merenda. Per il Servizio residenziale logicamente è prevista anche la colazione e la cena.	Calendario attività

## **Ensema – Abitare accompagnato per adulti**

La Cooperativa OLTRE ha in comodato d'uso un appartamento nel centro storico di Campitello di Fassa, in Via Scuola Veies 2, dotato di 3 posti letto, con un accordo di collaborazione per la loro gestione tra la Cooperativa Oltre e il Servizio Socio Assistenziale della Valle di Fassa, rivolti a utenza maschile e femminile.

I progetti abitativi che OLTRE propone hanno l'obiettivo di:

- offrire a soggetti giovani o in situazione di difficoltà personale, sociale, economica o abitativa l'opportunità di vivere un'esperienza residenziale votata al potenziamento o al mantenimento delle proprie autonomie, contribuendo allo sviluppo di quelle competenze operative e relazionali necessarie per vivere in modo più autonomo l'abitare, a seconda delle caratteristiche, delle potenzialità e delle limitazioni di ognuno. Si tratta di un servizio residenziale temporaneo ovvero, periodi limitati ripetibili durante l'anno di pernottamento fuori casa di varia durata, che offre alla persona l'opportunità di svolgere un'esperienza di coabitazione che potrà essere la base per altre ulteriori sperimentazioni di alloggi sempre più di vita indipendente o semi-indipendente
- offrire, in modo più generale a chi ha bisogno, una crescita affettiva e psicologica in un contesto relazionale accogliente e il più possibile normale, godendo di periodi di affiancamento relazionale personalizzato a sostegno di competenze esistenti ma in situazioni personali difficili o d'isolamento, che richiedono un supporto con una presenza solo in alcune fasce orarie, per periodi medio/brevi o comunque ben definiti. Il sostegno sociale ha un ruolo cruciale nel mantenimento della salute fisica e psicologica, riducendo il rischio di sviluppare una psicopatologia anche in seguito ad eventi particolarmente avversi.

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.

### **A chi è rivolto**

Il Servizio Abitare accompagnato è rivolto a persone che:

- presentano situazioni di fragilità economica, personale, sociale o familiare, ma che desiderano sperimentarsi in un percorso di autonomia abitativa
- vivono una situazione personale di emarginazione sociale o di difficoltà, ma non presentano però bisogni di assistenza che richiedano l'inserimento in una comunità residenziale temporanea
- stanno intraprendendo un percorso in una Comunità protetta e hanno raggiunto un livello di autonomia tale da poter essere inseriti in una struttura a bassa soglia assistenziale.

I requisiti minimi per l'inserimento sono:

- età tra i 18 e i 64 anni
- presenza di un quadro clinico stabile della persona, soprattutto in caso di un disagio di matrice

psichica (assenza di comportamenti e/o episodi di crisi o scompenso tali da poter minare la convivenza negli appartamenti)

- livelli di autonomia compatibili con l'organizzazione della struttura, che non necessitino di sostegno per quanto concerne la soddisfazione dei bisogni primari (cura personale, igiene, pasti, etc.)
- capacità di gestire in autonomia eventuale terapia farmacologica.

Altri requisiti indispensabili richiesti e aderenti al progetto sono:

- volontà di mettersi in gioco nella relazione con l'altro, consapevoli che vivere con altri significa essere disponibili al confronto, aperti alla diversità di opinioni e di stili di vita
- consapevolezza che ciascuno ha dei bisogni, ma allo stesso tempo possiede risorse e capacità da offrire all'altro
- possibilità di un alloggio temporaneo ma con l'intenzione futura di vivere in autonomia, ritrovando un equilibrio di vita.

### **Le attività previste**

Nel Servizio Abitare accompagnato per adulti si interviene per favorire nell'utente l'acquisizione di competenze di gestione domestica e relazionali tali da permettere un positivo re-inserimento in società, in base a progetti educativi individualizzati (PEI), fornendo un intervento socio-educativo fondato sulla relazione e sul supporto organizzativo domestico e del tempo libero.

Le attività svolte sono di tipo pratico come ad esempio la preparazione di pasti, l'organizzazione della spesa, lo svolgimento di varie faccende domestiche al fine di accompagnare verso un'autosufficienza, così come costruire una consapevolezza della complessità di un vivere indipendente. L'ospite verrà affiancato, come previsto dal PEI, nella gestione del denaro, nell'assunzione della terapia, nella gestione dei rapporti interpersonali, nello svolgimento delle pratiche burocratiche, con interventi di educazione alla cura di sé, alla salute ed a stili di vita sani.

Le attività poi sono orientate a favorire la convivenza e la definizione di linee organizzative condivise tra tutti gli utenti. L'educatore delegato al Servizio degli Appartamenti interviene seguendo la linea educativa della responsabilizzazione dell'ospite rispetto alle consuetudini della convivenza e al regolamento interno.

Si prevedono due iniziative all'anno per singola persona, inserite nel proprio progetto educativo, riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.

Altre attività, stabilite individualmente nel proprio progetto educativo individualizzato, che permettono alla persona:

- un orientamento ed accompagnamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi
- una iniziativa all'anno per singola persona di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche, spese personali e la gestione dei compiti quotidiani della vita.

Delle attività proposte per il gruppo ospiti che favoriscono un'integrazione sociale, attivando

iniziative e idee di cittadinanza attiva e di partecipazione alla vita sociale in forte relazione con il territorio, nello specifico:

- una iniziativa all'anno riguardante lo sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e alla promozione della cura di sé e a stili di vita sani
- attività del gruppo ospiti con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà della singola persona
- iniziative che prevedano il coinvolgimento degli ospiti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi
- interventi educativi sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali mirati sulla singola persona o sul gruppo.

L'intervento educativo sarà improntato a:

- stimolare la condivisione e favorire il confronto fra gli ospiti
- rimandare al rispetto dei programmi riguardo a preparazione pasti, pulizie, spesa, pagamenti e regolamento
- creazione di momenti di svago e d'inclusione sociale
- presidio delle condizioni sanitarie degli ospiti
- gestione e attuazione dei Progetti Educativi Individualizzati.

L'educatore in base alle necessità degli ospiti accolti strutturerà alcuni momenti:

- riunione settimanale di gruppo: a questa riunione di carattere informale partecipano gli ospiti degli appartamenti semi-protetti e l'educatore; in questa sede i partecipanti prendono decisioni organizzative e affrontano le criticità emerse durante la settimana
- colloqui individuali: colloqui individuali fra l'utente e l'educatore o fra l'utente e il coordinatore di Servizio una volta a settimana. Questi sono momento di ascolto e confronto rispetto a tematiche non trattate nella riunione settimanale di gruppo
- accompagnamenti esterni: l'educatore accompagna l'ospite fuori dalla struttura per l'adempimento di pratiche burocratiche, per motivi sanitari o per attività ludiche (se previsti dal proprio PEI). Questi accompagnamenti hanno anche l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale
- organizzazione del tempo libero: l'educatore affianca gli ospiti nell'organizzazione del tempo libero, anche in collaborazione con i volontari.

I progetti abitativi si pongono l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dei singoli attraverso ambienti comuni e non costantemente supervisionati e con i necessari sostegni che permettano di gestire al meglio le situazioni di bisogno e di rischio.

Si cerca di incidere direttamente e indirettamente su aspetti come:

- legami sociali e affettivi
- capacità di rispondere empaticamente al bisogno
- responsabilità individuale e collettiva
- messa in circolo di capacità e risorse personali

- salute fisica e psicologica
- riduzione del rischio di psicopatologie aumentando la resilienza (processo di adattamento positivo di fronte alle avversità).

La struttura mette a disposizione dell'ospite una postazione pc con collegamento a Internet, debitamente regolamentato.

### **Figure professionali**

Il personale impiegato nel Servizio è in possesso dei titoli professionali adeguati previsti nelle norme di accreditamento stabilite dal Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento. È un punto di riferimento per gli ospiti poiché mediatore con la comunità locale e operatore d'inclusione sociale.

### **Modalità di contatto e di presa in carico**

Gli inserimenti negli Appartamenti Semi-protetti vengono valutati da un'apposita équipe multidisciplinare, denominata Gruppo di Valutazione, composta dal responsabile del Servizio Socio-Assistenziale del Comun General de Fascia, dal coordinatore di Progetto Ensema (e/o da un rappresentante di Cooperativa Oltre) e dal rappresentante del Servizio inviante (Servizio Socio-Assistenziale, Centro di Salute Mentale, Servizio di Alcologia).

Il procedimento metodologico è così articolato:

- prima visita conoscitiva alla Struttura con partecipazione del rappresentante del Servizio proponente e possibilmente dei famigliari e/o dei soggetti formali e informali coinvolti (si concordano i tempi, la modalità dell'inserimento, si definiscono le motivazioni e il supporto della famiglia)
- invio da parte del Servizio proponente di una scheda (Scheda utente per proposte inserimento) e dalla Relazione del Servizio inviante che descriva la situazione generale, indichi un percorso di massima e gli obiettivi perseguibili
- approvazione dell'inserimento da parte del Gruppo di Valutazione
- periodo di prova e osservazione della durata di 60 giorni al cui inizio viene stipulato il Contratto di ospitalità fra Cooperativa Sociale Oltre ed ospite
- una volta concluso il periodo di prova e osservazione, i soggetti coinvolti (équipe Ensema, Servizi Territoriali, ospite) decidono se proseguire o meno con l'inserimento.

In alcune situazioni di urgenza, o per particolari esigenze, l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta, ma comunque poi è d'obbligo il percorso valutativo.

Se il percorso prosegue viene stilato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) dove vengono individuati gli obiettivi specifici, le attività e i tempi del percorso che l'utente e gli educatori/operatori si impegnano a rispettare. Nel PEI, quindi, vanno specificati anche gli orari in cui l'ospite deve essere in struttura per svolgere insieme all'operatore le attività necessarie per raggiungere gli obiettivi specifici stabiliti.

Una volta considerati raggiunti gli obiettivi e verificate le condizioni esterne per un reinserimento

sostenibile nel contesto sociale, il Gruppo di Valutazione, su proposta di Progetto Ensema e del Servizio inviante, potrà decidere rispetto alla dimissione dell'utente.

La permanenza abitativa varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona, ma di norma non supera i 24 mesi, ma la durata può essere maggiore in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

### **Eventuali costi o partecipazione alla spesa**

Quota mensile di compartecipazione minima pari a 150,00 € per sostenere le spese delle utenze, oltre a un minimo di compartecipazione per l'acquisto degli alimenti freschi (gli alimenti secchi sono forniti dal nostro Servizio).

È possibile prevedere una rivalutazione/aumento di questa quota minima in base a obiettivi concreti per il raggiungimento di una vera autonomia che rispecchia una situazione abitativa reale.

### **Giorni e orari di apertura**

Il Servizio è aperto tutto l'anno. L'orario di presenza dell'educatore è flessibile, compatibile con le caratteristiche dell'utenza e con le attività previste nei vari Progetti educativi individualizzati e in ottemperanza a quanto indicato nel vigente Catalogo dei Servizi socio-assistenziali.

È garantita la possibilità di contattare l'educatore 7 giorni su 7. Non è prevista la copertura notturna.

### **Sede e indirizzo**

Campitello di Fassa (TN) – Strèda de la Scola Veies n. 2

### **Contatti**

Telefono 0462 75 00 80

Mail: [scolaveies@oltre.coop](mailto:scolaveies@oltre.coop)

[www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)



### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Abitare accompagnato per adulti

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Attenzione all'utenza	Accesso	primo contatto	tempestività dal primo contatto	entro 15/20 giorni è organizzata la visita al Servizio con l'ospite e con il Servizio inviante	Verbale incontro
		periodo di osservazione	durata	60 giorni dall'inserimento	Compilazione questionari, scheda dati personali, stipula contratto ospitalità fra Oltre ed ospite
	Permanenza	elaborazione PEI	tempi	entro 90 giorni dalla presa in carico (cioè dal primo giorno di frequenza se il periodo di osservazione è positivo) in collaborazione con l'ospite e sulle indicazioni del Servizio inviante	Progetto educativo individualizzato
			verifiche	come previste dal progetto o almeno ogni 6 mesi. Se si verificano sostanziali modifiche al progetto la situazione viene valutata con i Servizi inviati	Verbale incontro
			coinvolgimento	il progetto è concordato con l'ospite, con la famiglia ove possibile e/o con l'amministratore di sostegno e/o con i soggetti formali e informali coinvolti e con i Servizi inviati. Viene rivisto con l'ospite, con la famiglia e con i Servizi almeno ogni 6 mesi	Progetto educativo individualizzato con presa visione dell'ospite
			riferimenti	per ogni ospite c'è l'operatore di riferimento o il coordinatore	Verbale d'equipe
			riunione d'equipe	ogni settimana per discutere circa le modalità educative attuate con condivisione e modifica dei progetti individualizzati degli utenti e per la gestione dell'impianto organizzativo del servizio	Verbale d'equipe
		attività individualizzate	area riabilitativa (cura del sé), gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			area della socializzazione (confronto tra ospiti e inclusione nella rete sociale)	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
	area del coordinamento e integrazione (rete disponibile sul territorio)		come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato	

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Abitare accompagnato per adulti

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iiter	
Attenzione all'utenza	Permanenza	attività individualizzate	orientamento ed accompagnamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			iniziativa di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani, rafforzamento del senso di responsabilità e di solidarietà, coinvolgimento in attività utili per la collettività o per la struttura in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			interventi educativi sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
	Dimissioni	comunicazione	valutazione	al raggiungimento degli obiettivi previsti o per decisione dell'ospite, della famiglia o del Servizio inviante	Verbale incontro

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Abitare accompagnato per adulti

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori		Standard	Iter
Operatori	Gestione del personale	competenza	titolo	il personale di ruolo è in possesso del titolo professionale adeguato	Fascicolo del dipendente
		formazione	piano formativo	è garantita la formazione di legge e viene predisposto un piano formativo per tutto il personale	Piano formativo
		supervisione	numero incontri	sono previsti 10 incontri all'anno con un professionista esterno	Piano formativo
Rapporti famiglia	Comunicazione	modalità di gestione	colloqui individuali o telefonate	viene avvisata tempestivamente la famiglia in caso di situazione di emergenza o comunque si cerca di mantenere il contatto almeno ogni 6 mesi (coordinatore o operatore di riferimento)	Diario giornaliero
			telefonata	la famiglia può chiamare la struttura in qualsiasi momento durante l'orario di apertura e parlare con l'operatore in turno	Diario giornaliero
			visita	la famiglia può venire in struttura concordando l'arrivo con gli operatori presenti	Diario giornaliero
Spazi e accessori		struttura	spazi adeguati	come previsto dal catalogo	
			sicurezza	tutti gli spazi sono a norma e sbarrierati	
		servizio alberghiero	pulizia	le pulizie sono previste nelle attività e per alcuni locali sono a frequenza giornaliera (cucina, bagni)	Calendario attività
			pasti	i pasti vengono preparati con la collaborazione degli ospiti o in autonomia, rispettando il progetto educativo di ognuno. I pasti sono preparati tenendo in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia, dal Servizio inviante e/o dal medico dell'assistito rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari	Calendario attività

## **Ensema – Centro di accoglienza e socializzazione**

Servizio semi-residenziale “ENSEMA” in Val di Fassa, presso la struttura Scola Veies, finalizzato al potenziamento delle abilità e allo sviluppo delle capacità pratico-manuali e socio-relazionali, in una prospettiva di utilizzo costruttivo del tempo, nonché di osservazione e valutazione delle effettive attitudini.

Attenzione verrà data alle relazioni interpersonali e di gruppo che diano la possibilità di creare un proprio posto all'interno della Comunità di vita, permettendo con il tempo di svolgere attività legate al territorio e la creazione di un punto di riferimento fisso che permetta alla persona una stabilità relazionale, consapevoli delle difficoltà di integrazioni presenti soprattutto all'interno di una Valle di Fassa dove il turismo crea periodi di grosso afflusso di persone e periodi di totale chiusura.

La presenza di laboratori di accompagnamento al lavoro permette la possibilità all'utenza del semi-residenziale di sperimentarsi anche in un percorso verso o di mantenimento dei pre-requisiti lavorativi, in una logica di rotazione tra semi-residenziale e laboratori che da l'opportunità di sperimentarsi nella produzione di manufatti, orientando e accompagnando le possibili scelte per una uscita anche lavorativa, oltre che di integrazione sul territorio.

### **A chi è rivolto**

Il centro diurno Ensema è rivolto a persone che vivono situazioni di crisi personale e/o di contesto e necessitano di opportuni sostegni a seguito di situazioni di disagio psichico, sociale, di marginalizzazione, di espulsione dai circuiti lavorativi, di alcool-dipendenza e problemi correlati.

Persone che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana e necessitano di spazi protetti in cui creare relazioni e svolgere attività individuali o di gruppo al fine di rafforzare la loro permanenza all'interno della propria Comunità/contesto di vita, permettendo di potenziare le proprie capacità di socializzazione e integrazione sociale.

### **Le attività previste**

La persona avrà un supporto educativo che la porta verso una maggiore autonomia nella preparazione dei pasti, nell'effettuare la spesa, nella pulizia degli spazi di vita, nella cura della propria persona e della propria salute.

Le attività sono di supporto e di promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, con sostegno alle autonomie personali e aspetti educativi volti al mantenimento e all'acquisizione delle abilità pratico manuali e delle capacità sociali e del loro mantenimento.

Si prevedono due iniziative all'anno per singola persona, inserite nel proprio progetto educativo, riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.

Delle attività proposte per il gruppo utenti che favoriscono un'integrazione sociale, attivando iniziative e idee di cittadinanza attiva e di partecipazione alla vita sociale in forte relazione con il territorio, nello specifico:

- una iniziativa all'anno riguardante lo sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani

- attività del gruppo ospiti con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà della singola persona
- iniziative che prevedano il coinvolgimento degli ospiti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi
- interventi educativi sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali mirati sulla singola persona o sul gruppo.

Altre attività, stabilite individualmente nel proprio progetto educativo individualizzato, che permettono alla persona:

- un orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi
- una iniziativa all'anno per singola persona di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche, spese personali e la gestione dei compiti quotidiani della vita.

La struttura mette a disposizione dell'ospite una postazione pc con collegamento a Internet, debitamente regolamentato.

### **Figure professionali**

Il personale impiegato nel servizio semi-residenziale è in possesso dei titoli professionali adeguati previsti nelle norme di accreditamento stabilite dal Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

### **Modalità di contatto e di presa in carico**

La procedura di inserimento di un nuovo utente inizia con la segnalazione da parte del Servizio territoriale inviante, il quale contatta il coordinatore di Progetto Ensema per verificare se vi siano le condizioni per procedere con un eventuale inserimento.

Di prassi vengono proposti all'utente una visita presso la struttura e un incontro con il coordinatore, alla presenza del rappresentante del Servizio inviante ed eventualmente dei familiari e/o soggetti formali ed informali coinvolti.

Se l'utente manifesta la volontà di iniziare a frequentare il *servizio semi-residenziale Ensema* e la Struttura valuta positivamente l'inserimento si stabilisce una data d'inizio del periodo di prova.

Dal terzo mese successivo all'inserimento (inteso dal primo giorno di frequenza) l'equipe inizia la stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI), documento di riferimento in cui vengono formalizzati gli obiettivi e gli indicatori utili per le verifiche sul percorso svolto dall'utente, il cui andamento viene verificato periodicamente anche con il Servizio inviante, i familiari e l'ospite stesso.

Il percorso può essere ritenuto concluso una volta raggiunti gli obiettivi del PEI e valutate positivamente le condizioni esterne per un reinserimento sostenibile nel contesto sociale: in questo caso, su proposta della Cooperativa Sociale Oltre e del Servizio inviante, si prende in esame il caso e si valuta la proposta di dimissioni dell'ospite.

Generalmente il percorso non supera i 24 mesi, ma questo termine va valutato singolarmente per ogni persona, in considerazione anche della peculiarità del contesto di vita presente in Val di



Fassa, dove la ciclicità turistica prevede periodi di forte affollamento di persone, intervallato da periodi in cui c'è la chiusura quasi totale di servizi e attività che impediscono la stabilità di contesti di socializzazione.

**Eventuali costi o partecipazione alla spesa**

Una quota riferita ai pasti consumati in struttura.

**Giorni e orari di apertura**

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì. Gli orari di apertura possono variare per motivate esigenze di Servizio.

**Sede e indirizzo**

Campitello di Fassa (TN) – Strèda de la Scola Veies n. 2

**Contatti**

Telefono 0462 75 00 80

Mail: [scolaveies@oltre.coop](mailto:scolaveies@oltre.coop)

[www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Centro di accoglienza e socializzazione

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Attenzione all'utenza	Accesso	primo contatto	tempestività dal primo contatto	entro 15/20 giorni è organizzata la visita al Servizio con l'ospite e con il Servizio inviante	Verbale incontro
			risposta idoneità per l'inserimento	entro 10 giorni la struttura da risposta della valutazione dell'idoneità della proposta/richiesta all'inserimento (se non già confermata durante la visita)	Risposta scritta
		periodo di osservazione	durata	60 giorni effettivi dall'inserimento, tenendo in considerazione le giornate effettive di frequenza	Compilazione scheda dati personali
	Permanenza	elaborazione PEI	tempi	entro 90 giorni dalla presa in carico (periodo osservazione compreso) in collaborazione con l'ospite e sulle indicazioni del Servizio inviante	Progetto educativo individualizzato
			verifiche	come previste dal progetto o almeno ogni 6 mesi. Se si verificano sostanziali modifiche al progetto la situazione viene valutata con i Servizi invianti	Verbale incontro
			coinvolgimento	il progetto è concordato con l'ospite, con la famiglia ove possibile e/o con l'amministratore di sostegno e/o con i soggetti formali e informali coinvolti e con i Servizi invianti. Viene rivisto con l'ospite, con la famiglia e con i Servizi almeno ogni 6 mesi	Progetto educativo individualizzato con presa visione dell'ospite
			riferimenti	per ogni ospite è previsto l'operatore di riferimento	Verbale d'equipe
			riunione d'equipe	ogni settimana per discutere circa le modalità educative attuate con condivisione e modifica dei progetti individualizzati degli utenti e per definire la gestione dell'impianto organizzativo del servizio	Verbale d'equipe
			gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
		attività individualizzate	orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Centro di accoglienza e socializzazione

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Attenzione all'utenza	Permanenza	attività individualizzate	iniziativa di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani, rafforzamento del senso di responsabilità e di solidarietà, coinvolgimento in attività utili per la collettività o per la struttura in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel prospetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			interventi educativi sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
	Dimissioni	comunicazione	valutazione	al raggiungimento degli obiettivi previsti o per decisione dell'ospite, della famiglia o del Servizio inviante	Verbale incontro
Operatori	Gestione del personale	competenza	titolo	il personale di ruolo è in possesso del titolo professionale adeguato	Fascicolo del dipendente
		formazione	piano formativo	è garantita la formazione di legge e viene predisposto un piano formativo per tutto il personale	Piano formativo
		supervisione	numero incontri	sono previsti 10 incontri all'anno con un professionista esterno	Piano formativo



### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Centro di accoglienza e socializzazione

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Rapporti famiglia	Comunicazione	modalità di gestione	colloqui individuali o telefonate	viene avvisata tempestivamente la famiglia in caso di situazione di emergenza o comunque si cerca di mantenere il contatto almeno ogni 6 mesi (coordinatore o operatore di riferimento)	Diario giornaliero
			telefonata	la famiglia può chiamare la struttura in qualsiasi momento durante l'orario di apertura e parlare con l'operatore in turno	Diario giornaliero
			visita	la famiglia può venire in struttura concordando l'arrivo con gli operatori presenti	Diario giornaliero
Spazi e accessori		struttura	spazi adeguati	come previsto dall'accreditamento	
			sicurezza	tutti gli spazi sono a norma e sbarrierati	
		servizio alberghiero	pulizia	le pulizie sono previste nelle attività e per alcuni locali sono a frequenza giornaliera (cucina, bagni)	Calendario attività
			pasti	i pasti vengono preparati con la collaborazione degli ospiti rispettando il progetto educativo di ognuno. I pasti sono preparati tenendo in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia, dal Servizio inviante e/o dal medico dell'assistito rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari. Il Servizio garantisce la somministrazione della merenda.	Calendario attività

## **Ensema/Maso- Intervento educativo domiciliare per adulti**

La Cooperativa OLTRE si sta accreditando per il Servizio domiciliare e di contesto *Intervento educativo domiciliare per adulti* rivolto a persone e/o famiglie, che vivono presso il proprio domicilio, finalizzato a potenziare le capacità di scelta e di gestione della vita quotidiana, soprattutto del tempo libero e della vita di relazione, indirizzando, dove è ritenuto opportuno, ad una esperienza presso il nostro Centro di accoglienza e socializzazione e/o di convivenza presso il servizio Abitare accompagnato, o prevalentemente di supporto all'uscita dai nostri servizi semi-residenziali o residenziali per garantire una continuità e un mantenimento del benessere della persona, supportando anche progetti di co-housing o di uscita dal nucleo familiare.

### **A chi è rivolto**

L'intervento educativo domiciliare è rivolto a persone che vivono situazioni di crisi personale e/o di contesto e necessitano di opportuni sostegni a seguito di situazioni di disagio psichico, sociale, di marginalizzazione, di espulsione dai circuiti lavorativi, di alcool-dipendenza e problemi correlati. Persone che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana e necessitano di rafforzare la loro permanenza presso il proprio domicilio, permettendo un contrasto alla solitudine, con la creazione o il potenziamento di reti di prossimità.

I requisiti minimi sono:

- età tra i 18 e i 64 anni
- presenza di un quadro clinico stabile della persona, soprattutto in caso di un disagio di matrice psichica (assenza di comportamenti e/o episodi di crisi o scompenso tali da poter minare il solo supporto educativo)
- livelli di autonomia, che non necessitino di sostegno per quanto concerne la soddisfazione dei bisogni primari (igiene personale, imboccare il pasto, etc.)
- capacità di gestire in autonomia eventuale terapia farmacologica.

Altri requisiti indispensabili richiesti e aderenti al progetto sono:

- volontà di mettersi in gioco nelle relazioni con gli altri
- consapevolezza che ciascuno ha dei bisogni, ma allo stesso tempo possiede risorse e capacità.

### **Le attività previste**

La persona avrà un supporto educativo che la porta verso una maggiore autodeterminazione e gestione della vita quotidiana e del tempo libero, nella cura della propria persona e della propria salute.

Si prevedono due iniziative all'anno per singola persona, inserite nel proprio progetto educativo, riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.

Delle attività proposte agli ospiti che favoriscono un'integrazione sociale, attivando iniziative e idee di cittadinanza attiva e di partecipazione alla vita sociale in forte relazione con il territorio, nello specifico:

- una iniziativa all'anno riguardante lo sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione

alla legalità e promozione di stili di vita sani

- attività del gruppo utenti con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà della singola persona
- iniziative che prevedano il coinvolgimento degli ospiti in attività utili per la collettività
- tre attività all'anno di socializzazione, attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie in collaborazione con le reti territoriali.

Altre attività, stabilite individualmente nel proprio progetto educativo individualizzato, che permettono alla persona:

- un orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi
- una iniziativa all'anno per singola persona di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita.

### **Figure professionali**

Il personale impiegato nel servizio domiciliare è in possesso dei titoli professionali adeguati previsti nelle norme di accreditamento stabilite dal Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

### **Modalità di contatto e di presa in carico**

L'accesso avviene su invio dei Servizi territoriali in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'ospite e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente, entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento, verrà predisposto il Progetto Educativo individualizzato definendolo con la persona e/o il nucleo familiare e condividendolo con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo.

La durata dell'intervento varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona e sarà rivalutata ogni 6 mesi.

### **Operatività**

Nella Valle di Fiemme e nella Valle di Fassa.

### **Giorni e orari di apertura**

Il Servizio è previsto dal lunedì al venerdì, ma giornate e orari di apertura possono variare per motivate esigenze della persona e/o nucleo familiare.

### **Contatti**

Telefono 0462 23 52 98

Telefono 0462 75 00 80

Mail: masotoffa@oltre.coop

Mail: scolaveies@oltre.coop

www.oltre.coop

### Fattori e Standard di qualità Ensema/Maso – Intervento educativo domiciliare per adulti

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Attenzione all'utenza	Accesso	primo contatto	tempestività dal primo contatto	entro 15/20 giorni è organizzata la visita presso il domicilio con l'ospite e con il Servizio inviante	Verbale incontro
			risposta idoneità per l'intervento	entro 10 giorni si da risposta della valutazione dell'idoneità della proposta/richiesta all'intervento (se non già confermata durante la visita)	Risposta scritta
		periodo di osservazione	durata	30 giorni effettivi di intervento, tenendo in considerazione le giornate effettive di frequenza	Compilazione scheda dati personali
	Permanenza	elaborazione PEI	tempi	entro 60 giorni dalla presa in carico (periodo osservazione compreso) in collaborazione con l'ospite e sulle indicazioni del Servizio inviante	Progetto educativo individualizzato
			verifiche	come previste dal progetto o almeno ogni 6 mesi. Se si verificano sostanziali modifiche al progetto la situazione viene valutata con i Servizi invianti	Verbale incontro
			coinvolgimento	il progetto è concordato con l'ospite, con la famiglia ove possibile e/o con l'amministratore di sostegno e/o con i soggetti formali e informali coinvolti e con i Servizi invianti. Viene rivisto con l'ospite, con la famiglia e con i Servizi almeno ogni 6 mesi	Progetto educativo individualizzato con presa visione dell'ospite
			riferimenti	per ogni ospite è previsto l'operatore di riferimento	Verbale d'equipe
			riunione d'equipe	ogni settimana per discutere circa le modalità educative attuate con condivisione e modifica dei progetti individualizzati degli ospiti e per definire la gestione dell'impianto organizzativo del servizio	Verbale d'equipe
		attività individualizzate	gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato

### Fattori e Standard di qualità Ensema/Maso – Intervento educativo domiciliare per adulti

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Attenzione all'utenza	Permanenza	attività individualizzate	iniziativa di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani, rafforzamento del senso di responsabilità e di solidarietà, coinvolgimento in attività utili per la collettività	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
			attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie in collaborazione con le reti territoriali	come indicato nel progetto educativo	Progetto educativo individualizzato
	Dimissioni	comunicazione	valutazione	al raggiungimento degli obiettivi previsti o per decisione dell'ospite, della famiglia o del Servizio inviante	Verbale incontro
Operatori	Gestione del personale	competenza	titolo	il personale di ruolo è in possesso del titolo professionale adeguato	Fascicolo del dipendente
		formazione	piano formativo	è garantita la formazione di legge e viene predisposto un piano formativo per tutto il personale	Piano formativo
		supervisione	numero incontri	sono previsti 10 incontri all'anno con un professionista esterno	Piano formativo

### Fattori e Standard di qualità Ensema/Maso – Intervento educativo domiciliare per adulti

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Rapporti famiglia	Comunicazione	modalità di gestione	colloqui individuali o telefonate	viene avvisata tempestivamente la famiglia in caso di situazione di emergenza o comunque si cerca di mantenere il contatto almeno ogni 6 mesi (coordinatore o operatore di riferimento)	Diario giornaliero
			telefonata	la famiglia può chiamare in qualsiasi momento durante l'orario di apertura prevista per il Servizio e parlare con l'operatore di riferimento o telefonare in Struttura (Maso Toffa per Val di Fiemme ed Ensema per Val di Fassa) e parlare con un operatore in turno	Diario giornaliero
			visita	la famiglia può essere presente durante l'intervento concordando l'arrivo con l'operatore	Diario giornaliero

## Ensema – Interventi di accompagnamento al lavoro

Servizio diurno in Val di Fassa per lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'*acquisizione dei pre-requisiti lavorativi*, all'apprendimento di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambiente lavorativo, nella prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro.

Tra i prerequisiti lavorativi principali vi sono la puntualità, la concentrazione, la capacità di lavorare e stare in gruppo con l'abitudine alla collaborazione sul posto di lavoro, il rispetto delle regole e dell'altro, il riconoscimento dei diversi ruoli, l'impegno, la manualità. Capacità che permettono all'utente di divenire membro a pieno titolo di una organizzazione lavorativa.

L'intervento mira al potenziamento della dimensione lavorativa e della dimensione sociale tramite lo sviluppo di competenze trasversali, relazionali e lavorative, e del loro mantenimento, con l'accompagnamento verso la costruzione di un percorso verso il lavoro.

La Cooperativa OLTRE dà la possibilità di intraprendere *tirocini di inclusione sociale in azienda*, cioè esperienze lavorative e formative temporanee e protette, che consentono la sperimentazione di un'attività produttiva o professionale in un ambiente lavorativo normalizzante, con l'obiettivo di avvicinare al mondo del lavoro e offrire opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per l'inserimento lavorativo, al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità. I tirocini di inclusione sociale si affiancano ad altre misure previste dal Piano degli interventi di politica del lavoro dell'Agenzia del Lavoro, trovando una continuità nei tirocini formativi e di orientamento.

OLTRE ha aperto un *Negoziò sociale* a Campitello di Fassa che permette di concretizzare la vendita dei prodotti realizzati all'interno dei laboratori occupazionali e di pre-requisiti lavorativi.

Quest'ultimo servizio è volto a potenziare le abilità lavorative in un contesto che opera sul mercato, consentendo alla persona di sperimentarsi in una situazione di autonomia pur all'interno di un ambiente protetto.

### A chi è rivolto

Gli interventi di accompagnamento al lavoro Ensema sono rivolti a persone che vivono situazioni di crisi personale e/o di contesto e necessitano di opportuni sostegni a seguito di situazioni di disagio psichico, sociale, di marginalizzazione, di espulsione dai circuiti lavorativi, di alcool-dipendenza e problemi correlati, che non presentano quelle caratteristiche psico-fisiche adatte ad un inserimento positivo nel ciclo produttivo, ma che hanno sufficienti livelli di autonomia per svolgere alcune attività e che necessitano di un percorso di accompagnamento per poter utilizzare al meglio gli interventi di politica del lavoro e/o accedere nel mercato del lavoro. In particolare persone in età lavorativa (tra i 16 anni e inferiore a 65 anni) che:

- necessitano dell'acquisizione o della ri-acquisizione di competenze basilari per poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o l'inserimento nel mercato del lavoro

- sono escluse dai circoli produttivi del mondo del lavoro ma conservano, almeno in misura residuale, alcuni pre-requisiti lavorativi e necessitano di un percorso di rafforzamento e di consolidamento per un reinserimento sociale e lavorativo protetto
- dispongono di un buon livello di autonomia, ma necessitano di sperimentare le proprie capacità in un ambiente protetto prima di affrontare un percorso lavorativo nel mercato del lavoro.

I requisiti minimi per l'inserimento sono:

- età tra i 16 e inferiore ai 65 anni
- adesione alla proposta di inserimento da parte dell'utente
- presenza di un quadro clinico stabile della persona, soprattutto in caso di un disagio di matrice psichica (assenza di comportamenti e/o episodi di crisi o scompenso tali da poter minare la convivenza durante il lavoro di laboratorio)
- livelli di autonomia compatibili con l'organizzazione della struttura, che non necessitino di sostegno per quanto concerne la soddisfazione dei bisogni primari (cura personale, igiene, etc.).

### **Le attività previste**

Sono previste tre tipologie di *laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi* che prevedono livelli di capacità diverse, ma si integrano tra loro, permettendo ad ogni persona di manipolare e/o produrre dei manufatti, con aspetti educativi finalizzati al potenziamento di competenze sociali e lavorative.

#### **1. Laboratorio di falegnameria:**

- acquisizione di competenze per l'utilizzo dei principali macchinari per la lavorazione del legno
- apprendimento del processo di lavorazione del legno
- apprendimento tecniche di levigatura
- realizzazione mobili e arredamento urbano.

#### **2. Laboratorio di restauro:**

- apprendimento tecniche di restauro
- apprendimento tecniche di verniciatura
- acquisizione di competenze nell'utilizzo del traforo
- procedimento e realizzazione di accendi-fuoco con materiale ecologico di recupero
- creazione di gadget in occasione di manifestazioni locali o domande private
- produzione di oggetti su richiesta.

#### **3. Laboratorio di restauro creativo:**

- acquisizione di competenze nella presentazione del prodotto, dalla confezione alla vendita
- acquisizione di manualità e precisione nell'assemblare parti di legno, decorare l'oggetto attraverso lo sviluppo di attitudini creative.



All'interno del *Negozio sociale* a Campitello di Fassa è possibile sperimentarsi nella gestione e nella vendita, con l'apprendimento di approcci relazionali e stili comunicativi, affiancati da un operatore che gestisce contemporaneamente il laboratorio di restauro-creativo, ma permettendo di muoversi verso una maggiore autonomia.

Gli interventi di accompagnamento al lavoro supportano la persona nel:

- definire un piano personale d'inserimento verso il lavoro (PIL)
- attivare un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante le esperienze
- valorizzare e sostenere le competenze trasversali e le abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale per riuscire ad affrontare al meglio le esigenze e i cambiamenti che si presentano nella vita quotidiana e nel contesto lavorativo.

Gli obiettivi che gli interventi vogliono perseguire sono:

- sviluppo delle competenze adattive, prelaborative e lavorative delle persone, presupposto indispensabile all'inclusione sociale
- sostegno per diventare lavoratori, incrementando la fiducia, la capacità di cogliere gli aspetti positivi, sostenendo i processi di crescita, le attitudini e le scelte
- incremento dell'inserimento lavorativo di persone con difficoltà in strutture protette e non, in funzione delle competenze acquisite ed acquisibili, delle attitudini, del carico di lavoro possibile, delle mansioni più idonee, degli adattamenti del contesto, della mediazione/tutoraggio necessari
- gestione nella maniera più efficace del ruolo ricoperto
- gestione della responsabilità che il lavoro richiede
- orientamento e formazione lavorativa
- aumento della stima di sé.

Auspiciando di ottenere sotto l'aspetto lavorativo i seguenti risultati:

- incremento dell'occupazione di persone con difficoltà
- sensibilizzazione del territorio, degli enti, delle istituzioni, delle aziende all'inclusione sociale e lavorativa delle persone con difficoltà
- riduzione della spesa assistenziale e sanitaria e incremento dell'autonomia economica dei soggetti coinvolti
- aumento delle competenze per l'accompagnamento alla vita adulta, con aiuto in questo passaggio alle famiglie.

La Cooperativa OLTRE all'interno degli interventi di accompagnamento al lavoro prevede delle attività proposte per il gruppo utenti che favoriscono un'integrazione sociale, attivando iniziative e idee di cittadinanza attiva e di partecipazione alla vita sociale in forte relazione con il territorio, nello specifico:

- una iniziativa all'anno riguardante lo sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione

alla legalità e promozione di stili di vita sani

- attività del gruppo ospiti con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà della singola persona
- iniziative che prevedano il coinvolgimento degli ospiti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi.

Altre attività, stabilite individualmente nel proprio progetto individualizzato, che permettono alla persona un orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi.

La struttura mette a disposizione dell'ospite una postazione pc con collegamento a Internet, debitamente regolamentato.

Col coordinamento del Centro per l'impiego OLTRE collabora per attivare progetti di inserimento protetto nel mondo del lavoro esterni al laboratorio (tirocini formativi, tirocini di inclusione etc.) per consentire lo sviluppo di competenze sociali e tecniche in condizioni organizzative e formative favorevole all'apprendimento, per garantire un orientamento e facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.

Per le attività negli interventi di accompagnamento al lavoro è prevista l'erogazione di una **borsa-lavoro** quale strumento educativo formativo utile per potenziare la motivazione, promuovere l'autonomia della persona e favorire l'assunzione del ruolo lavorativo e riconoscere l'impegno della persona.

### **Figure professionali**

Il personale impiegato nell'intervento di accompagnamento al lavoro è in possesso dei titoli professionali adeguati previsti nelle norme di accreditamento stabilite dal Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

### **Modalità di contatto e di presa in carico**

La procedura di inserimento di un nuovo utente inizia con la segnalazione da parte del Servizio territoriale inviante, il quale contatta il coordinatore di Progetto Ensema per verificare se vi siano le condizioni per procedere con un eventuale inserimento.

Di prassi vengono proposti all'utente una visita presso la struttura e un incontro con il coordinatore, alla presenza del rappresentante del Servizio inviante ed eventualmente dei familiari e/o soggetti formali e informali coinvolti.

Se l'utente manifesta la volontà di iniziare a frequentare i laboratori di *Progetto Ensema* e la Struttura valuta positivamente l'inserimento si stabilisce la data d'inizio del periodo di formazione durante il quale l'utente viene accompagnato da un operatore alla conoscenza del Servizio. Il periodo di formazione favorisce la conoscenza reciproca fra ospite e Servizio, in modo da comprendere se tale percorso possa rispondere ai suoi bisogni.

La procedura di inserimento degli ospiti prevede la stipula di un primo contratto per il periodo di formazione (scheda contratto periodo di formazione) della durata di circa 20/30 giorni lavorativi e di

un secondo contratto (scheda contratto acquisizione prerequisiti lavorativi) una volta concluso positivamente il periodo di formazione ed è questo secondo contratto che sancisce l'inizio ufficiale del percorso dell'utente presso Progetto Ensema.

Dal terzo mese successivo all'inserimento (inteso dal primo giorno di formazione, cioè di frequenza) l'equipe inizia la stesura del Piano di inserimento lavorativo (PIL), documento di riferimento in cui vengono formalizzati gli obiettivi e gli indicatori utili per le verifiche sul percorso svolto dall'utente, il cui andamento viene verificato periodicamente anche con il Servizio inviante, i familiari e l'utente stesso.

Il percorso può essere ritenuto concluso una volta raggiunti gli obiettivi del PIL e valutate positivamente le condizioni esterne per un reinserimento sostenibile nel contesto sociale: in questo caso, su proposta della Cooperativa Sociale Oltre e del Servizio inviante, si prende in esame il caso e si valuta la proposta di dimissioni dell'utente.

Generalmente il percorso nei laboratori di pre-requisiti non supera i 36 mesi, ma questo termine va valutato singolarmente per ogni persona, in considerazione di specifiche esigenze e della peculiarità del contesto lavorativo presente in Val di Fassa, dove il settore turistico è predominante e le capacità richieste sono elevate con ritmi non sempre sostenibili per le persone svantaggiate e le imprese presenti sono di limitate dimensioni senza obblighi di inserimenti derivati dalla L. 68/99. La durata dei tirocini di inclusione in azienda varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona, ma di norma non supera i 24 mesi, ma la durata può essere maggiore in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

#### **Eventuali costi o partecipazione alla spesa**

Una quota riferita ai pasti consumati in struttura.

#### **Giorni e orari di apertura**

Il Servizio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00, il venerdì dalle 8.00 alle 12.00. Gli orari di apertura possono variare per motivate esigenze di Servizio.

#### **Sede e indirizzo**

Campitello di Fassa (TN) – Strèda de la Scola Veies n. 2

Campitello di Fassa (TN) – Piazz Veie n. 39

#### **Contatti**

Telefono 0462 75 00 80

Mail: [scolaveies@oltre.coop](mailto:scolaveies@oltre.coop)

[www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Interventi di accompagnamento al lavoro

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Attenzione all'utenza	Accesso	primo contatto	tempestività dal primo contatto	entro 15/20 giorni è organizzata la visita al Servizio con l'ospite e con il Servizio inviante	Verbale incontro
			risposta idoneità per l'inserimento	entro 10 giorni la struttura da risposta della valutazione dell'idoneità della proposta/riciesta all'inserimento (se non già confermata durante la visita)	Risposta scritta
		periodo di osservazione	durata	20/30 giorni dall'inserimento in base anche alla frequenza settimanale stabilita	Compilazione scheda dati personali, stipula scheda contratto periodo di formazione
	Permanenza	elaborazione PIL	tempi	concluso positivamente il periodo di osservazione si sancisce l'inizio ufficiale del percorso presso progetto Ensema	Scheda contratto acquisizione prerequisiti lavorativi
			tempi	entro 90 giorni dalla presa in carico (cioè dal primo giorno di formazione, cioè di frequenza) in collaborazione con l'ospite e sulle indicazioni del Servizio inviante	Piano inserimento lavorativo
			verifiche	come previste dal progetto o almeno 1 volta all'anno. Se si verificano sostanziali modifiche al progetto la situazione viene valutata con i Servizi invianti	Verbale incontro
			coinvolgimento	il progetto è concordato con l'ospite, con la famiglia ove possibile e/o con l'amministratore di sostegno e/o con i soggetti formali e informali coinvolti e con i Servizi invianti. Viene rivisto con l'ospite, con la famiglia e con i Servizi almeno 1 volta all'anno	Piano inserimento lavorativo con presa visione dell'ospite
			riferimenti	per ogni ospite l'operatore di riferimento è il responsabile del laboratorio	Verbale d'equipe
			riunione d'equipe	ogni settimana per discutere circa le modalità educative attuate con condivisione e modifica dei progetti individualizzati degli utenti e per la gestione dell'impianto organizzativo del servizio	Verbale d'equipe
			attività individualizzate	laboratorio falegnameria	come indicato nel piano inserimento lavorativo
laboratorio restauro	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo			

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Interventi di accompagnamento al lavoro

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Attenzione all'utenza	Accesso	attività individualizzate	laboratorio restauro creativo/negozio	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo
			tirocinio di inclusione sociale in azienda	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo
			servizio mensa	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo
			negozio sociale	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo
			orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo
	sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani, rafforzamento del senso di responsabilità e di solidarietà, coinvolgimento in attività utili per la collettività o per la struttura in raccordo con la rete dei servizi	come indicato nel piano inserimento lavorativo	Piano inserimento lavorativo		
Dimissioni	comunicazione	valutazione	al raggiungimento degli obiettivi previsti o per decisione dell'ospite, della famiglia o del Servizio inviante	Verbale incontro	
Operatori	Gestione del personale	competenza	titolo	il personale di ruolo è in possesso del titolo professionale adeguato	Fascicolo del dipendente
		formazione	piano formativo	è garantita la formazione di legge e viene predisposto un piano formativo per tutto il personale	Piano formativo
		supervisione	numero incontri	sono previsti 10 incontri all'anno con un professionista esterno	Piano formativo

### Fattori e Standard di qualità per la Struttura Ensema – Interventi di accompagnamento al lavoro

Fattori di qualità del Servizio			Indicatori	Standard	Iter
Rapporti famiglia	comunicazione	modalità di gestione	colloqui individuali o telefonate	viene avvisata tempestivamente la famiglia in caso di situazione di emergenza o comunque si cerca di mantenere il contatto almeno ogni 6 mesi (coordinatore o operatore di riferimento)	Diario giornaliero
			telefonata	la famiglia può chiamare la struttura in qualsiasi momento durante l'orario di apertura e parlare con l'operatore in turno	Diario giornaliero
			visita	la famiglia può venire in struttura concordando l'arrivo con gli operatori presenti	Diario giornaliero
Spazi e accessori		struttura	spazi adeguati	come previsto dall'accreditamento	
			sicurezza	tutti gli spazi sono a norma e sbarrierati	
		servizio alberghiero	pulizia	le pulizie sono previste nelle attività e per alcuni locali sono a frequenza giornaliera (cucina, bagni)	Calendario attività
			pasti	i pasti vengono preparati con gli ospiti inseriti nel centro di accoglienza e socializzazione Ensema. I pasti sono preparati tenendo in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia, dal Servizio inviante e/o dal medico dell'assistito rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari. Il Servizio garantisce la somministrazione della merenda.	Calendario attività

## Servizi territoriali

### Costruzione e promozione di reti territoriali

La Cooperativa OLTRE crede nel **radicamento territoriale e nella creazione di reti sul territorio** e vuole essere presente sul territorio sia per rispondere ai bisogni emergenti sia per sensibilizzare la comunità.

Lavorare con la comunità per OLTRE significa l'impegno a ricercare sempre, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia di ciascuno, la massima collaborazione con tutti i soggetti e le istituzioni che possono contribuire al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa. In particolare OLTRE si impegna, con la propria azione, a favorire la costruzione di una Comunità che si prenda cura delle persone più fragili.

Al tempo stesso la Cooperativa si pone come soggetto attivo ed attento alle richieste di partecipazione provenienti dalla Comunità in cui opera.

Per questo motivo si sta accreditando per i *Servizi territoriali – costruzione e promozione di reti territoriali*, mirando a valorizzare progetti orientati all'anticipazione di fenomeni di disagio, promuovendo la coesione sociale nelle aree di rischio e fragilità, sostenendo interventi in cui i diretti interessati sono chiamati a svolgere un ruolo attivo e responsabile, incentivando forme di rete per la concertazione degli interventi.

Le iniziative vogliono aumentare il senso di appartenenza e di radicamento sul territorio, con progetti che trasformano i cittadini in soggetti capaci di definire i problemi, di assumere responsabilità, di trovare soluzione per il proprio benessere e quello del territorio in cui vivono.

OLTRE stimola la partecipazione dei volontari. La Cooperativa riconosce l'importanza fondamentale del volontariato e il suo ruolo di spinta nella nascita e nella realizzazione di numerose iniziative. All'interno della propria realtà, il volontariato non rappresenta solo una risorsa aggiuntiva insostituibile, ma è soprattutto espressione di partecipazione attiva dei cittadini a una cultura della solidarietà.

OLTRE promuove e valorizza la risorsa Volontariato in ogni sua forma, anche al fine di dare concreta realizzazione al principio dell'integrazione sociale delle persone con difficoltà. Infatti il volontario rappresenta un ponte verso la Comunità, rendendo possibile l'incontro e lo scambio, e la sua partecipazione evita che le relazioni con le persone, in particolare con gli ospiti, cadano in schemi rigidi e burocratici.

#### **A chi è rivolto**

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini o gruppi sociali quali famiglie, persone in situazione di fragilità, persone con disabilità, ma anche gruppi di volontariato, associazioni, organizzazioni, reti strutturate e formalizzate che erogano già servizi e prestazioni.

#### **Le attività previste**

Le attività che si prevedono sono di informazione, di formazione e di consulenza, attivando reti per

il coinvolgimento della Comunità locale per promuovere l'integrazione e la socializzazione, l'inclusione sociale e dar valore al volontariato.

Alcuni progetti attivi sono "**Ma che domenica! (così lunatica, così simpatica)**" dove la struttura Scola Veies a Campitello di Fassa rimane aperta in alcune domeniche gestite dai volontari. Progetto che prevede l'accoglienza da parte dei volontari di persone che hanno difficoltà a frequentare luoghi di socializzazione per creare l'opportunità di passare una domenica in un clima sereno e accogliente.

Un altro progetto è "**Volontari? È possibile!**", dove persone in maniera regolare frequentano le nostre strutture o volontari che offrono il loro contributo in forma più libera, al bisogno o in occasioni di alcune iniziative sul territorio, quali la collaborazione ai mercatini e stand informativi, laboratori, etc.. L'obiettivo è di diffondere i valori etici del volontariato e promuovere la cultura della solidarietà, mirando a far conoscere tramite l'esperienza vissuta in presa diretta, le emozioni, i vissuti, la forza che viene dal gruppo, ma anche i problemi e le difficoltà che si incontrano.

Il **negozio Ensema**, al di là dell'obiettivo commerciale, offre un luogo di aggregazione volto a favorire il superamento di pregiudizi e il riconoscimento degli ospiti come risorsa e a stimolare la creazione di legami e reti di relazione con l'organizzazione di iniziative basate sul coinvolgimento della Comunità.

### **Figure professionali**

Il personale impiegato in questo servizio territoriale è in possesso dei titoli professionali adeguati previsti nelle norme di accreditamento stabilite dal Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

### **Modalità di contatto e di presa in carico**

L'accesso è diretto e non è necessaria nessuna segnalazione da parte dei Servizi Socio Sanitari (Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale o Servizio per le Dipendenze) o presa in carico.

### **Operatività**

Nella Valle di Fiemme e nella Valle di Fassa.

### **Giorni e orario di apertura**

Apertura del negozio dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00, il venerdì dalle 8.00 alle 12.00.

Le iniziative "Ma che domenica!" e quelle svolte nel progetto "Volontari? È possibile!" vengono, di volta in volta, adeguatamente pubblicizzate e calendarizzate.

### **Contatti**

Telefono 0462 23 52 98

Telefono 0462 75 00 80

Mail: [masotoffa@oltre.coop](mailto:masotoffa@oltre.coop)

Mail: [scolaveies@oltre.coop](mailto:scolaveies@oltre.coop)

[www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)



## **Crescere naturalmente – attività didattica**

Il servizio è rivolto alle famiglie e ai bambini attraverso attività didattiche e ricreative, con laboratori di manualità, attività ludico e la colonia estiva diurna “C’era una volta una casa nel bosco ...” per i bambini della scuola materna, scuola primaria e scuola media.

La Cooperativa OLTRE propone attività di animazione per Enti e Privati facendo riscoprire i giochi tradizionali della nostra Comunità e utilizzando materiali naturali, con l’obiettivo di stimolare l’immaginazione e la creatività attraverso il gioco con elementi della natura, anziché con giochi commerciali e prefabbricati.

OLTRE vuole offrire occasioni di incontro e scambio tra genitori, promuovere il mutuo aiuto tra famiglie e migliorare attraverso occasioni di gioco e dialogo la relazione tra genitori e figli.

### **A chi è rivolto**

Le attività di animazione sono rivolte a chi fa espressamente richiesta, mentre la colonia diurna “C’era una volta una casa nel bosco ...” è rivolta a minori di età tra i 3 - 6 anni, e a favore di minori dai 6 – 14 anni e per ragazzi con certificazione L. 104/92 fino a 18 anni. Per i bambini della materna sono previste attività e ritmi differenziati rispetto a quelli delle elementari e a quelli delle medie, con momenti di relax, gioco e attività modulati appositamente per loro.

La Cooperativa Oltre ha dovuto adeguarsi al D.L. 07 giugno 2017 n. 73 convertito in legge 31 luglio 2017 n. 119, in materia di conformità vaccinale per i servizi erogati a minori 0 – 6 anni. È quindi necessario per i minori che non abbiano già iniziato a frequentare il primo anno della scuola primaria che si alleggi alla domanda di iscrizione alla colonia la documentazione comprovante la conformità vaccinale.

La colonia è un’esperienza a completa immersione nella natura, con i suoi aspetti positivi ma anche con gli aspetti meno piacevoli (i bambini correndo e giocando possano farsi male e procurarsi escoriazioni, graffi o essere punti da insetti, come zecche, formiche, ragni, etc.).

E’ importante che i genitori siano consapevoli di questi aspetti e che iscrivano i bambini alla colonia solo se la ritengono un’esperienza adatta per il proprio figlio.

### **Le attività previste**

La Cooperativa ha scelto di utilizzare un modello di pedagogia ecologica e gli strumenti dell’educazione ambientale, in modo che i bambini possano “imparare facendo”, ma anche “imparare giocando” sia per le attività di animazione, sia per la colonia diurna.

In particolare nella colonia diurna “C’era una volta una casa nel bosco ...” i bambini possono giocare nei boschi e nei prati, che è parte fondamentale e caratterizzante dell’attività, con proposte che spaziano dai laboratori di educazione ambientale sulle piante, sulla fauna, sulla biodiversità, a proposte di creatività (laboratori con i materiali naturali, con la lana, etc.), ad attività di manipolazione (come ad esempio il laboratorio di panificazione, di lavorazione del latte), a percepire i suoni e i profumi del bosco riappropriandosi dei semplici giochi di una volta (casette e rifugi con i rami), e infine le escursioni e il gioco libero dove il bambino può esprimersi liberamente,

abituandosi ad una maggiore confidenza con la natura che li circonda, utilizzando al massimo i cinque sensi.

Proprio dalla natura e dagli animali impareranno l'importanza del rispetto, della collaborazione, della condivisione e del lavorare in gruppo, il tutto sia con i laboratori creativi, ma anche attraverso incontri con esperti (custodi forestali, esperti botanici, apicoltori, percorsi di orienteering).

Ai genitori, prima dell'inizio della colonia viene fornito il programma dettagliato delle attività previste e alcune indicazioni utili per la partecipazione.

I bambini sono divisi in gruppi di massimo 18 bambini e ciascun gruppo sarà seguito da due educatori esperti e motivati. I gruppi sono di piccole dimensioni al fine di favorire la socializzazione e una buona unione del gruppo.

Il materiale didattico (schede attività, materiale per disegnare, cancelleria, ecc.) viene fornito e sono a disposizione libri per bambini e ragazzi a tema natura ed ecologia.

La colonia attualmente si svolge in estate (da fine giugno a metà agosto) con possibilità di periodo più lungo su richiesta preventiva delle famiglie. L'iscrizione è settimanale.

È previsto nella quota il pasto per tre giorni, mentre per gli altri due giorni (generalmente giornate in cui sono previste escursioni) il pranzo è al sacco a carico della famiglia.

### **Figure professionali**

La Cooperativa si avvale di personale qualificato e fortemente motivato a svolgere le attività con i bambini sulla base dei principi di condivisione, rispetto reciproco e amore per il territorio.

### **Modalità di iscrizione e regolamento**

Le iscrizioni avvengono tramite appositi moduli seguendo le indicazioni nell'opuscolo di presentazione del servizio e con l'accettazione del regolamento, e fornendo ai genitori i prospetti informativi relativi.

### **Eventuali costi o partecipazione alla spesa**

Il costo alla partecipazione della colonia "C'era una volta una casa nel bosco ..." è a carico delle famiglie. Le quote sono annualmente indicate negli opuscoli di presentazione del servizio. Le famiglie possono richiedere il Buono di Servizio, cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo, attivandosi con sollecitudine al CAF per il calcolo ICEF specifico. Informazioni presso la Struttura Multifunzionale Territoriale Ad Personam, numero verde 800163870.

### **Giorni e orari di apertura**

La colonia è a frequenza settimanale, dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8.00/8.30 alle ore 16.45/17.00.

### **Sede e indirizzo**

La colonia si svolge prevalentemente all'aperto, con un appoggio presso strutture presenti sul territorio della Valle di Fiemme come verrà indicato nell'opuscolo di presentazione annuale della colonia.



## **Contatti**

Telefono 345 53 49 420

Mail: [amministrazione@oltre.coop](mailto:amministrazione@oltre.coop)

[www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)

### Fattori e Standard di qualità per Crescere naturalmente – attività didattica

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Attenzione al minore e alle famiglie	Accesso	primo contatto	tempestività	pubblicazione e distribuzione entro inizio aprile di ogni anno di opuscoli e locandine informative con indicati i termini e le modalità di iscrizione alla colonia diurna	Volantini – locandine
		accessibilità	disponibilità informazioni	su sito <a href="http://www.oltre.coop">www.oltre.coop</a> – presso l'ufficio amministrativo di Oltre durante l'orario di apertura come indicato nei volantini/locandine	Pubblicazione sul sito – personale dedicato
		iscrizioni	iscrizione	attraverso la compilazione e la consegna del modulo di iscrizione nei termini previsti	Modulo firmato con tutta la documentazione prevista
			pagamento	l'iscrizione è confermata previo pagamento anticipato della quota prevista. Alle famiglie beneficiarie dei buoni di servizio non viene richiesta alcuna forma di anticipo, ma il pagamento è previsto a conclusione dell'attività	Ricevuta versamento
		certificati medici	indicazione intolleranze, allergie, informazioni sanitari	la famiglia deve fornire i dati sensibili sanitari necessari all'espletamento dell'attività della colonia diurna	Modulo inerente firmato e certificati medici allegati
			attestazioni vaccinali	i minori fino a 6 anni di età (che non abbiano ancora frequentato la 1ª elementare) per accedere alle attività devono fornire documentazione attestante l'idoneità vaccinale	Certificazione medica
		conoscenza	presentazione attività	vengono comunicate le attività che verranno svolte durante la colonia e riportate qualsiasi informazioni necessarie	Comunicazione – mail – telefonata
	Permanenza	attività	tempi	la colonia attualmente si svolge in estate (da fine giugno a metà/fine agosto) con possibilità di periodo più lungo su richiesta preventiva delle famiglie, come da opuscolo e locandine informative. L'iscrizione è settimanale	Volantini – locandine
			riferimenti	le educatrici presenti nelle attività	
			organizzazione	attività come proposte e comunicate (laboratori, gite, incontri con esperti)	Volantini – locandine – comunicazione – mail
	Conclusioni	questionario	valutazione	viene richiesta la compilazione di un questionario di gradimento utile anche per capire come incrementare il servizio ascoltando le esigenze delle famiglie	Questionario gradimento

### Fattori e Standard di qualità per Crescere naturalmente – attività didattica

Fattori di qualità del Servizio		Indicatori	Standard	Iter	
Operatori	Gestione del personale	competenza	titolo	il personale impiegato è in possesso del titolo professionale adeguato	Fascicolo del dipendente – Curriculum vitae
		formazione	piano formativo	è garantita la formazione continua di legge	Piano formativo
		supervisione	numero incontri	incontro conclusivo di valutazione dell'esperienza con tutto il personale coinvolto	Verbale
Rapporti famiglia	Comunicazione	modalità di gestione	colloqui individuali o telefonate	viene avvisata tempestivamente la famiglia in caso di situazione di emergenza	N. telefono di riferimento come da informativa
			telefonata	la famiglia può contattare telefonicamente l'educatore della colonia in qualsiasi momento durante l'orario di apertura	N. telefono di riferimento come da informativa
			visita	l'educatore presente nelle attività è a disposizione per eventuali colloqui	
Spazi e accessori		struttura	spazi adeguati	rispettando le attività a contatto con la natura proposte	
		servizio alberghiero	pasti	garantito il pasto per tre giorni, mentre per gli altri due giorni (generalmente giornate in cui sono previste escursioni) il pranzo è al sacco a carico della famiglia. I pasti sono preparati tenendo in considerazione le indicazioni fornite dalla famiglia e accompagnate da certificato medico rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari	Calendario attività

## La Privacy

I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale di OLTRE sono trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo in materia di privacy (RGDP 2016/679).

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale/sanitario che sono custodite in cartelle.

Al momento dell'ingresso presso la Cooperativa OLTRE viene richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso. I dati dei minori frequentanti la colonia estiva diurna saranno forniti dalle rispettive famiglie al momento dell'iscrizione.

L'informativa sul trattamento dei dati personali è pubblicata sul sito istituzionale della Cooperativa [www.oltre.coop](http://www.oltre.coop)

## ALLEGATI

### **MODULO RECLAMO/SUGGERIMENTO**

Data \_\_\_\_\_

#### **SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE**

\_\_\_\_\_

#### **Riferimenti del Segnalante per dare risposta al reclamo/segnalazione**

Nome e Cognome

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_

#### **Tipo di segnalazione**

- Reclamo
- Suggerimento

#### **Segnalante**

- Fruitore del Servizio
- Familiare/Amministratore di sostegno/Tutore
- Committente
- Altro \_\_\_\_\_

#### **DESCRIZIONE**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_