



CARTA DEI SERVIZI

ai sensi dell'art. 20 L.p. 13/2007

Aggiornata al 22/12/2021

INDICE GENERALE

1. SEZIONE GENERALE

1.1 A chi è rivolta	pag. 2
1.2 Obiettivi della Carta dei Servizi	pag. 2
1.3 La normativa di riferimento	pag. 2
1.4 Principi fondamentali per l'erogazione del servizio	pag. 3
1.5 Pubblicità	pag. 4

2. SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI

2.1 Descrizione generale	pag. 4
2.2 Contesto di riferimento	pag. 5
2.3 Breve storia della cooperativa	pag. 6
2.4 Aree di intervento	pag. 6
2.4.1 Aree di Intervento	
2.4.2 Ambiti di intervento	
2.5 Altre tipologie di Servizio	pag. 7
2.6 Distribuzione territoriale dei Servizi	pag. 7
2.7 Professionalità del personale	pag. 7
2.8 Funzionigramma	pag. 8
2.9 Valori dell'organizzazione	pag. 8
2.10 Obiettivi e impegni per il medio – lungo periodo (vision)	pag. 9
2.11 Scopo distintivo (mission)	pag. 9
2.12 Collaborazioni ed interazioni	pag. 10
2.12.1 Gli utenti e la rete familiare	
2.12.2 Servizi Sociali, altri servizi, enti e soggetti Istituzionali	
2.12.3 La comunità	
2.12.4 Il volontariato e altre organizzazioni (profit e non)	
2.13 Rapporti con cittadini-utenti	pag. 12
2.13.1 Indagini periodiche (customer satisfaction)	
2.13.2 Raccolta e gestione dei reclami	
2.13.3 Altre forme di tutela degli utenti	
2.13.4 Modalità di risoluzione delle controversie	
2.13.5 Monitoraggio della Carta dei Servizi	

3. SEZIONE SPECIALE PROPRIA PER CIASCUN SERVIZIO

3.1 Servizio per aggregazione funzionale Domiciliari e contesto per "persone con disabilità"	pag. 14
3.1.1 Requisiti specifici relativi all'accreditamento	
3.2. Servizio per aggregazione funzionale Domiciliari e contesto per "area età evolutiva e genitorialità"	pag. 18
3.1.1 Requisiti specifici relativi all'accreditamento	
3.3 Servizi Territoriali	pag. 21
3.4 Servizi educativi a studenti con Bisogni educativi Speciali delle scuole della Provincia Autonoma di Trento	pag. 23
3.5 Altri Servizi	pag. 25

4. SEZIONE ALLEGATI

Allegato n.1
Allegato n.2

5. SEZIONE PROTOCOLLI

Protocollo n. 1
Protocollo n.2

1. SEZIONE GENERALE

1.1 A chi è rivolta La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento periodicamente aggiornato, utile ad **informare** in modo chiaro e diffuso **i cittadini** sull'offerta complessiva della cooperativa.

La Carta, inoltre, è strumento necessario ed indispensabile nel rapporto con la Pubblica Amministrazione per chiunque voglia accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento: Archè SCS agisce in rapporto con la Provincia Autonoma di Trento.

1.2 Obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (CdS) è uno strumento informativo redatto per esprimere in maniera trasparente i termini di qualità, partecipazione e ascolto nei confronti degli *stakeholder*. Mira ed assolve a molteplici funzioni, le quali, direttamente o indirettamente, hanno valore per la **tutela degli utenti e delle loro famiglie**, rispetto a quanto la cooperativa esprime nella qualità dei propri servizi e nel loro costante miglioramento. La CdS fornisce la procedura per cui l'utenza può agire direttamente nei confronti di Archè SCS, esprimendo il proprio grado di soddisfazione o effettuando un reclamo.

La CdS è anche uno strumento che consente di migliorare, innovare, monitorare ed eventualmente correggere i servizi in tutto il loro processo, in funzione di ottimizzare le risorse disponibili.

Nei confronti della Pubblica Amministrazione, la Carta dei Servizi è anche elemento di valutazione per il mantenimento dei requisiti di accreditamento.

1.3 La normativa di riferimento

L'intento della normativa, nell'ambito di applicazione per i servizi pubblici, è di vincolare chiunque eroghi un servizio a principi quali: qualità, garanzia, quantità ed efficacia d'intervento. Il tutto per tutelare e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, legittimando così l'utente a pretenderne il rispetto.

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" c.d. "Decreto Ciampi"

"[...] ai fini della presente direttiva, sono da considerarsi servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati dalla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di circolazione, ai sensi del art. 1 della legge 12 giugno 1990 n. 146 e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Per i servizi erogati in concessione mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza"

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

- L. 328/2000 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*. L'art. 13 della L. 328/2000 prevede come condizione necessaria per *"l'autorizzazione e l'accreditamento"* che l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei Servizi. La Carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente vantaggiosa. Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*:

Promuove, diffonde e sviluppa l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

- La Delibera n.32 del 20 gennaio 2016 *"Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali"* dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.): prevede che, ai sensi dell'art. 13 della L. 328/2000, l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei Servizi come condizione necessaria per l'Autorizzazione e l'Accreditamento. La carta dei Servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità, caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

Nel caso di gestioni esterne, gli enti locali possono procedere come segue:

- a) definire un insieme di fattori di qualità ed i relativi indicatori, che intendono perseguire con la gestione del servizio o dell'intervento;
- b) sollecitare quanti competono per l'affidamento di un servizio a formulare proposte coerenti con i predetti fattori di qualità o migliorative rispetto agli stessi, esplicitando nell'offerta gli strumenti e le modalità con cui il partecipante alla procedura di affidamento intende darvi attuazione e quindi anche gli standard di qualità dei servizi, qualora questi ultimi non siano già stati fissati dall'amministrazione;
- c) fare propria la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di valori, di fattori di qualità, obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

1.4 Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

I principi fondamentali di seguito elencati sono espressi in coerenza con il Codice Etico di Archè SCS, così come, per le parti più attinenti ai reati previsti, con il Modello Organizzativo di Gestione (ai sensi del D.lgs 231/2001) della stessa.

a. Principio di eguaglianza

È impegno assoluto di Archè SCS perseguire il divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Con ciò si intende che l'uniformità dei servizi erogati potrà tradursi in comportamenti adattati alle diverse e specifiche esigenze personali dell'utenza garantendo prestazioni uguali in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.

b. Principio di imparzialità

È impegno assoluto di Archè SCS perseguire il principio di imparzialità garantendo, a tutti coloro che ne fanno richiesta, paritetiche possibilità di accesso ai servizi, attraverso condivisi criteri di obiettività.

In funzione di tale obbligo si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei e/o del singolo servizio.

c. Principio di continuità

Archè SCS garantisce, salvo cause di forza maggiore, la continuità di erogazione dei propri servizi ponendo le proprie energie organizzative e delle risorse umane, al fine di evitare ogni tipo di interruzione e mantenere regolare il rapporto con l'utenza.

In merito al principio in oggetto e in relazione all' "esercizio del diritto di sciopero" dei lavoratori, ci si rimette alla normativa prevista nella Legge 146/1990.

d. Principio di scelta

Al fine di garantire il principio di scelta, nel rispetto della normativa vigente e nei limiti strutturali dell'organizzazione, Archè SCS si organizza per svolgere i propri servizi con le migliori modalità possibili in termini di flessibilità.

e. Principio di partecipazione

La partecipazione dell'utenza o dei loro familiari (nel caso di podestà genitoriale) si sviluppa attraverso l'ascolto e la maggior condivisione possibile rispetto ai molteplici processi di sviluppo della persona, dei progetti e delle attività specifiche.

Per far ciò vengono utilizzati tre principali strumenti: i colloqui periodici di monitoraggio, il "Questionario di soddisfazione" e il "Reclamo".

Ad ulteriore implementazione del principio in oggetto il cittadino-utente ha il diritto di:

- accesso ad atti e documentazione dell'Amministrazione che il soggetto gestore detiene o ha prodotto in quanto concessionario di un servizio pubblico, nei limiti e nel rispetto della riservatezza di parti terze;
- accesso al trattamento dei dati personali che lo riguardano con informazione rispetto alle modalità e finalità di trattamento, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679;
- vedere rettificati in tempi stretti dei dati personali inesatti, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 art. 16;
- vedere cancellati i propri dati personali senza indugio e ritardo alcuno in presenza di uno dei motivi indicati al art. 17 del Regolamento Ue 2016/679;

- alla portabilità dei propri dati personali attraverso un format strutturato leggibile anche da dispositivo automatico, senza impedimento alcuno, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 art. 20;
- opposizione al trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 art. 21;

f. Principio di efficacia ed efficienza

Archè SCS garantisce orari di apertura al pubblico in modo chiaro e trasparente, comunicandoli direttamente all'utente-cittadino o tramite indicazione verbale e/o tramite specifico accordo scritto e/o pubblicandoli attraverso il proprio sito web, a seconda della tipologia di servizio offerto e delle peculiari necessità.

Al fine di ottemperare ed incrementare la qualità in relazione al principio in oggetto, la cooperativa garantisce la formazione e l'aggiornamento di tutto il proprio personale, con particolare attenzione per coloro che si relazionano direttamente e sistematicamente con l'utenza e con la rete dei servizi territoriali. In questo ambito si fa riferimento anche al Modello di Gestione e Organizzazione redatto e approvato da Archè SCS ai sensi del D.lgs 231/2001 e al Cap. 3 di questa Carta (Sezione speciale propria per ciascun servizio).

1.5 Pubblicità

La Carta dei Servizi è facilmente consultabile, e disponibile per il download, sul sito web della cooperativa (www.arche-tn.it) al menù "Info" o reperibile in forma cartacea presso la Sede Legale in via Don Trentini n. 6 - 38123 Trento.

La stessa può essere richiesta anche in modo esplicito tramite formale domanda (raccomandata e/o P.E.C.).

2. SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI

2.1 Descrizione generale

Denominazione	Archè Società Cooperativa Sociale
Forma giuridica	Cooperativa di tipo "A" Onlus di Diritto ai sensi del D.Lgs 460/1977
Sede Legale	Via Don Dario Trentini n. 6 – 38123 Trento
Organi di Governo	Consiglio di Amministrazione
Numero di Soci	10 (7 soci lavoratori e 3 soci volontari)
Autorizzazione / Accreditemento	Autorizzazione temporanea ai sensi del degli artt. 19 e 20 del d.P.P. n. 3_78/Leg del 9 aprile 2018 per i Servizi "Territoriali" e per i Servizi "Domiciliari e di contesto" per persone con disabilità così come previsti dal Catalogo dei Servizi approvato dalla Giunta Provinciale n. 1184/2018
Iscrizioni ad albi e registri	• REA n. 189548 data:18/10/2005

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Albo degli Enti cooperativi n. A168494• Elenco degli Enti con accredito temporaneo LP 13/2007 |
|--|--|

2.2 Contesto di riferimento

Archè SCS agisce a favore di tutto l'ambito provinciale recependo le richieste per lo svolgimento di servizi da parte di altre organizzazioni del terzo settore, enti pubblici e privati e privati cittadini. Le attività socio-assistenziali ed educative vengono svolte sia nelle proprie sedi operative che presso luoghi/situazioni temporanei in accordo con terzi, sia in rapporto di convenzione che non.

La cooperativa stimola il territorio e tutti gli *stakeholder* attraverso un programma di divulgazione e promozione dei propri servizi ed attività attraverso incontri, riunioni e strategie di comunicazione attraverso i propri social media.

Archè SCS si rivolge anche a soggetti privati, in contesto provinciale e nazionale, per il reperimento di fondi (donazioni o bandi) a supporto delle proprie attività istituzionali.

2.3 Breve storia della cooperativa

Archè SCS nasce nell'ottobre del 2005 con l'intento di proporre servizi alla comunità della Provincia Autonoma di Trento, utilizzando la metodologia sportiva e le attività motorie a favore di persone con diverse disabilità e giovani in età evolutiva, al fine di promuoverne la qualità della vita, l'inclusione sociale, la prevenzione dello stato di salute e di contrastare le situazioni di disagio socio-familiare. Nei successivi anni di sviluppo le attività sono state implementate sia in termini di sedi operative dove vengono erogati i servizi, che rispetto alla tipologie di attività (che oggi comprendono l'assistenza di studenti con bisogni educativi speciali, il contrasto dell'abbandono scolastico, la promozione della vacanza accessibile e progetti di ricerca in collaborazione con le Università).

2.4 Aree e ambiti di intervento

2.4.1 Aree di intervento

Archè SCS agisce nelle aree della disabilità e dell'età evolutiva e genitorialità. Per quanto riguarda la disabilità opera a favore di persone con deficit motori, sensoriali ed intellettivi, mentre, per l'età evolutiva, agisce principalmente con giovani minori d'età, e occasionalmente per la fascia d'età tra i 18 e i 24 anni per un accompagnamento alla vita adulta.

2.4.2 Ambiti di intervento

L'ambito di intervento privilegiato è quello domiciliare e di contesto per entrambe le aree di cui al punto 2.4.1.

Archè SCS si propone eventualmente di sviluppare nel prossimo futuro nuovi ambiti d'azione, aggiornando eventualmente la propria Carta dei Servizi e il proprio Modello di Gestione e Organizzazione.

2.5 Altre tipologie di servizio

Archè SCS opera anche all'interno dell'ambito dei "Servizi territoriali" così come caratterizzato dal Catalogo dei Servizi della Provincia Autonoma di Trento. Si tratta di servizi di assistenza non riconducibili ad alcuna aggregazione funzionale ed area e che non prevedono quindi la presa in carico dell'utente. Questo servizio è trasversale a tutte le aree previste nel Catalogo approvato dalla Provincia Autonoma di Trento.

2.6 Distribuzione territoriale dei Servizi

I servizi¹ della cooperativa sono erogati principalmente nelle aree geografiche appartenenti alle Comunità di Valle di: Trento, Vallagarina, Alto Garda e Ledro e Alta Valsugana e Bersntol.

In virtù delle specificità di Archè SCS, i servizi svolti con metodologia sportiva e motoria rivolti a favore di persone con fragilità, nell'ambito dei "Servizi Territoriali", sono invece operativi in tutta la Provincia Autonoma di Trento, in ambito nazionale ed internazionale.

I Servizi che vengono erogati e gestiti direttamente dalla cooperativa (esclusi quelli in Convenzione con gli Istituti Scolastici) sono principalmente svolti presso le seguenti Sedi Operative:

- Sala attività, Via Poli, n. 13, Trento
- Centro nautico Ekon, Via dei Pescatori n. 6, San Cristoforo di Pergine Valsugana
- Imbarcazione a vela accessibile (porto San Nicolò), V.le Rovereto n.146, Riva del Garda .

Altri servizi educativi e socio-assistenziali possono essere erogati *una tantum* nel territorio provinciale in partnership con altre organizzazioni del terzo settore, in luoghi o spazi ritenuti adatti per lo svolgimento di azioni svolte con la metodologia sportiva.

2.7 Professionalità del personale

Descrizione Figura Professionale	Dettaglio titoli e competenze
Psico-pedagogista	Laurea Scienze Pedagogiche 87S equiparata a L19
Educatore socio-pedagogico	Di cui alla legge 205/2017 comma 598
Educatore socio-pedagogico	Di cui alla legge 205/2017 comma 597
Educatore professionale socio-pedagogico	Di cui alla legge 205/2017 comma 595 (L19)
Operatore sociale	Esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali

¹ Per quanto riguarda i servizi relativi agli ambiti "domiciliari e di contesto" ed "età evolutiva e genitorialità".

Operatore sociale	Master in “Metodologie di intervento educativo per soggetti con disturbi dello spettro autistico.
Operatore sociale	Laureando in Scienze dell'Educazione con esperienza di oltre 4 anni
Animatore	Laureando in Scienze Cognitive
Dottore Commercialista	Laura in Giurisprudenza
Dottore Commercialista	Laurea in Giurisprudenza

Archè SCS si avvale anche di soci volontari con specifiche competenze in ambito sanitario e socio-assistenziale che vengono attivati a seconda delle necessità specifiche. Non si tratta quindi di personale inquadrato dal punto di vista lavorativo ma di professionalità che comunque sono in grado di supportare le attività dell'organizzazione, sia in termini pratici che in forma di consulenza.

Le figure:

- Psico-terapeuta con specializzazione in ambito della sessualità per l'età evolutiva;
- Psico-terapeuta
- Educatore socio-pedagogico;

2.8 Funzionigramma

Si rimanda al Cap. 4 – Sezione Allegati, “*Allegato n.1*”

2.9 Valori dell'organizzazione

I principali e più importanti valori di Archè SCS sono definiti nel loro complesso dal Codice Etico approvato dall'Organo di Gestione. Di seguito vengono esposti i principi che li caratterizzano, rimandando il loro approfondimento al Codice Etico pubblicato sul sito web dell'organizzazione al menù “*Info*”.

a. Il bene comune che si esplica in:

- Il consolidamento della mutualità interna ed esterna
- Sistema esperto che rispetta un codice di comportamento rispetto ai vari portatori di interesse;
- Creare relazioni e rapporti con le realtà rappresentative del Terzo settore e istituzionali;
- Condivisione della progettualità;
- Condivisione delle risorse economiche e umane;
- Valorizzazione della pluralità di risorse, promuovere interessi comuni in un contesto /territorio;

b. l'affidabilità che si manifesta con:

- l'utilizzo di strumenti di gestione aziendale e strumenti della qualità, garantendo trasparenza e processi partecipati;
- la capacità di rappresentare e gestire;
- la trasparenza relazionale;
- la condivisione dei processi decisionali;
- la gestione economica trasparente;
- la reputazione come frutto di relazioni e concretezza;
- la costruzione di casi di eccellenza (buone prassi condivise, migliorare il sistema di comunicazione e visibilità);
- il Bilancio sociale;
- il promuovere conoscenza, attualizzazione, controllo e verifica;
- il mettere in comune e proporre azioni in cui si mettono in gioco risorse umane ed economiche.

c. l'innovazione che si concretizza con:

- la pianificazione, l'approccio pro-attivo, utilizzando piani di impresa e /o sviluppo delle organizzazioni;
- la realizzare di alleanze strategico imprenditoriali con partner pubblici e privati (imprese, fondazioni, banche, altri soggetti del terzo settore);
- la comprensione del contesto, del territorio e del mercato, l'analisi dei bisogni, la realizzazione di progetti innovativi e complessi;
- la formazione per condivisione di modelli virtuosi
- la ricerca di partner esterni qualificati
- la valorizzazione del know how delle cooperative con le quali si collabora, il fare emergere e condividere le eccellenze.

d. la partecipazione che si realizza:

- favorendo il riconoscimento dell'identità del socio lavoratore
- con la costruzione, condivisione e riattualizzazione continua dei patti interni.

2.10 Obiettivi e impegni per il medio – lungo periodo (Vision)

Gli obiettivi di sviluppo di Archè SCS vengono realizzati grazie a una strategia binaria, con una linea d'azione a medio termine triennale che pone le basi per perseguire una *Vision* a lungo termine.

Da un lato lo sforzo sarà concentrato nell'implementare sempre più il rapporto con gli Istituti Scolastici nell'ambito dell'assistenza a favore di studenti con bisogni educativi speciali e investire sulla continuità della relazione con gli studenti, grazie alle offerte educative estive della cooperativa, che utilizzano le pratiche motorie e sportive. La finalità è quella di creare un coerente percorso educativo, in cui lo sviluppo della persona fragile possa trovare contesti variegati e stimolanti con cui confrontarsi e un team di lavoro che conosce tutta la filiera e la rete di riferimento della persona.

Parallelamente la cooperativa sarà impegnata a sviluppare sempre più il concetto di vacanza accessibile a favore di persone fragili, specializzando il suo intervento a favore di persone affette da disturbi dello spettro autistico. Si vogliono coniugare l'utilizzo delle diverse sedi operative, mezzi ed attrezzature accessibili in ambito sportivo con la parte socio-educativa, dando avvio a servizi innovativi capaci di mettere insieme le peculiarità dell'organizzazione con le caratteristiche del territorio in cui opera.

Nel lungo termine, Archè SCS punta a sviluppare co-progettazioni con i Servizi pubblici, per affrontare in maniera innovativa i bisogni emergenti del territorio (nuove fragilità, adolescenze complesse), oltre a strutturare un organico sempre più stabile e qualificato.

2.11 Scopo distintivo (*Mission*)

Archè SCS mette al centro dei suoi interessi la persona, sia essa utente dei servizi erogati che lavoratrice.

Il benessere complessivo è quindi la bussola che orienta la *Mission* dell'organizzazione. Benessere che va inteso come una costante tensione per migliorare la qualità della vita delle persone. Per l'utenza con fragilità questo si persegue cercando di fornire servizi innovativi che rispondano ai bisogni, tradizionali o emergenti, e sforzandosi di sviluppare e mantenere attiva la rete di relazioni con gli *stakeholder*.

La costante tensione al miglioramento dei servizi e dei processi complessi che vi sottostanno, la ricerca continua, lo studio e la formazione, nonché il mantenimento di un sano equilibrio economico-finanziario e una sana crescita della cooperativa, sono ritenuti costitutivi per fornire continuità d'azione .

Per i lavoratori il benessere si fonda sulla capacità della cooperativa di conciliare il percorso di vita con quello personale. Si tratta dunque di un processo articolato, che intende offrire da un lato i migliori strumenti protettivi per preservare gli elementi di qualità propria e, dall'altro, le migliori condizioni per esprimere al meglio la propria professionalità.

2.12 Collaborazioni ed interazioni

2.12.1 Gli utenti e la rete familiare

Archè SCS promuove una partecipata relazione con le famiglie degli utenti. La collaborazione con gli utenti e i familiari prevede sempre il massimo sostegno praticabile nel rispetto del servizio, così come definito dal Catalogo e/o convenzione e nei termini di legge (per quanto riguarda la normativa sul lavoro nel rispetto dei contratti utilizzati). Si svolgono dei colloqui personali che vengono programmati periodicamente, al massimo ogni sei mesi, e che possono essere svolti con tempistiche diverse all'emergere di nuovi bisogni o situazioni. Per le urgenze e, a seconda dell'importanza del contenuto in oggetto all'argomento, è prevista la possibilità di confrontarsi attraverso contatti telefonici o tramite e-mail. Tale flusso comunicativo viene gestito a vari livelli dagli educatori e/o operatori sociali e/o dalla figura di coordinamento dell'area di riferimento e, per gli aspetti meramente più burocratici, dalla segreteria amministrativa e/o dal Supervisore dei processi.

Archè SCS ricerca la relazione con altri enti ed organizzazioni -sociali e non- che assistono o si interfacciano con l'utente e/o la famiglia, al fine di tessere una rete per quanto più protettiva e di stimolo per il benessere della persona, all'interno di una visione olistica dell'individuo.

Archè SCS si occupa anche di fornire orientamento in relazione alle diverse possibilità previste e disponibili dai Servizi del territorio all'interno del proprio ruolo di assistenza e/o educativo, senza alcun aggravio per l'utente o la famiglia.

2.12.2 Servizi Sociali, altri servizi, enti e soggetti Istituzionali

Per l'erogazione dei propri servizi l'organizzazione si interfaccia con il Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, con i Servizi Sociali di Comuni e delle Comunità di Valle, con enti provinciali (Dipartimento della Conoscenza della Provincia Autonoma di Trento, Apss, Scup, Bacini Imbriferi Montani) enti comunali (Asif Chimelli di Pergine Valsugana) e altri soggetti privati o partecipati come le APPS e Apt del territorio.

I servizi nascono da una progettazione che prende sempre in considerazione i Piani Sociali di Comunità dei diversi territori intercettati.

2.12.3 La Comunità

Il rapporto con le comunità dei territori in cui opera la cooperativa sono soprattutto centrati sulla reciproca collaborazione, stimolo e coinvolgimento per specifiche azioni su tematiche particolari e/o per progetti una tantum. Questo permette di realizzare azioni con valenza educativa, spesso dedicati ai giovani in età evolutiva, alla genitorialità, e progetti tesi a promuovere il volontariato sociale, i buoni stili di vita, il preservare l'ambiente, la parità di genere e l'inclusione sociale tra diverse etnie e culture.

I partner con cui Archè SCS si relaziona sono le Associazioni territoriali di Promozione Sociale e Culturale.

L'essere riconosciuti da SCUP Trentino come una organizzazione accreditata ci consente annualmente di ricevere alcuni giovani in Servizio Civile. Negli ultimi 5 anni abbiamo formato 9 diverse persone che hanno svolto un periodo medio di servizio pari a 7 mesi.

2.12.4 Il volontariato e altre organizzazioni (profit e non)

Archè SCS conta del supporto di 4 soci volontari, che possono agire al bisogno con le loro specifiche competenze nelle aree, negli ambiti e nei servizi individuati ai punti 2.4.1, 2.4.2 e 2.5. Si tratta di professionalità che possono esprimere consulenza in ambito del disagio mentale, della sessualità dell'età evolutiva e in ambito educativo.

La cooperativa si avvale inoltre di un rapporto di collaborazione, tramite apposito protocollo d'intesa, con l'Associazione di Promozione Sociale NuoveRotte. L'accordo prevede la messa in disponibilità reciproca di attrezzature, spazi, volontari a supporto di attività ed eventi, soprattutto per ciò che concerne i "Servizi Territoriali". I volontari vengono di volta in volta reclutati a seconda delle loro capacità riconosciute, e formati, anche attraverso lo svolgimento di percorsi formativi periodici svolti dalla cooperativa.

Il rapporto con altre organizzazioni è strutturato in diversi ambiti: 1) del Terzo Settore, 2) delle Università e 3) delle imprese private.

Con alcune delle prime vige un rapporto privilegiato di reciproca collaborazione e co-progettazione sulla base di interessi condivisi e scambio di metodologie e buone prassi; con le Università ed enti ad esse collegati vengono svolte attività di ricerca sperimentale sul tema "sport e disabilità"; con imprese private invece sono attive collaborazioni tese al supporto liberale di specifici progetti sociali di interesse per la cooperativa.

2.13 Rapporti con cittadini-utenti

Tutti i documenti necessari all'utenza, in relazione alle indagini e ai reclami, sono disponibili per il download sul sito web della cooperativa.

2.13.1 Indagini periodiche (*customer satisfaction*)

Le indagini periodiche sono svolte con modalità differenziata a seconda del tipo di servizio e di utenza coinvolta. La soddisfazione dell'utenza viene rilevata attraverso specifico questionario, con tempi e modalità diverse e regolata tramite apposito protocollo che viene seguito dai responsabili delle Sedi Operative e/o i coordinatori d'area.

Svolgendo molte attività a favore di altri soggetti, Enti, Istituti e organizzazioni del Terzo Settore che hanno a loro volta a carico la propria utenza, è stato approntato per questi soggetti uno specifico questionario.

- Il questionario generico per l'utenza privata è visibile al Cap. 4 – Sezioni Allegati, “*Allegato n.2*”
- Il questionario indirizzato agli Enti, Istituti e organizzazioni del Terzo Settore è visibile al Cap.4 – Sezione Allegati, “*Allegato n.3*”.

Al Cap. 5 – Sezione Protocolli, “*Protocollo n.1*” si evidenzia invece come viene gestita la fase di report degli esiti, sia per ciò che riguarda l'utenza privata che per i soggetti organizzati.

2.13.2 Raccolta e gestione dei reclami

La raccolta e la gestione dei reclami prevede la messa a disposizione di un documento che intende ricostruire in modo completo i motivi del reclamo, al fine di individuare la criticità emersa.

La gestione viene regolata attraverso un apposito protocollo che viene seguito dai responsabili e/o coordinatori d'area.

Il modulo per i reclami utilizzato è visibile al Cap. 4 – Sezione Allegati, “*Allegato n.4*”

Il protocollo relativo alla gestione del reclamo è visibile al Cap. 5 – Sezione Protocolli, “*Protocollo n.2*”

2.13.3 Altre forme di tutela degli utenti

Al fine di garantire al massimo ulteriori forme di tutela per l'utente ci rifacciamo al *Codice Etico* di Archè SCS e in particolare al Capitolo relativo alle “Norme di Comportamento”, paragrafo “Utenti, fornitori e partner” a pag. 11 dello stesso.

Per questo ambito si fa anche riferimento al “*Modello Organizzativo e di Gestione*” nel Capitolo relativo ai “Protocolli di valenza generale”, nello specifico nel *Protocollo n.53*.

2.13.4 Modalità di risoluzione delle controversie

Per ciò che riguarda la risoluzione delle controversie derivanti da reclami, Archè SCS si impegna a garantire la massima trasparenza e collaborazione con l'utenza, svolgendo accurate indagini rispetto a quanto esposto. L'intento primario sarà sempre quello di trovare soluzione conciliatoria rispetto al reclamo.

La responsabilità di prima presa in carico del contenzioso è attribuita al Responsabile di Sede Operativa e/o al Coordinatore che interpella l'utente, o chi per lui ne fa le veci a norma di legge, cercando di approfondire il tema e trovare eventualmente delle forme di conciliazione approvate dalle parti.

Qualora ciò non accadesse la problematica verrà portata direttamente all'attenzione del Presidente che potrà coinvolgere il Consiglio di Amministrazione, per trovare una soluzione al contenzioso entro il rispetto delle norme di legge.

Per quanto riguarda le controversie con soggetti terzi (Utenti, P.A., enti, organizzazioni, etc.) si fa sempre riferimento al *"Modello Organizzativo e di Gestione"* al Capitolo relativo al "Processo Decisionale di Gestione del Contenzioso" (pag. 66) e del relativo Protocollo n.19

Il Modello è accessibile al pubblico presso la sede legale della cooperativa in forma cartacea o attraverso il sito web della stessa, alla sezione "documenti".

2.13.5 Monitoraggio della Carta dei Servizi

Modalità	All'interno del sistema di controllo e qualità previsto da Archè SCS, la Carta dei Servizi è visionata periodicamente e con una turnazione semestrale dai Responsabili delle Sedi Operative, dal Responsabile dell'equipe educativa, dal Coordinatore dell'area educativa. Lo sguardo di diverse figure professionali che operano a contatto dell'utenza, consente di verificare se quanto si sta svolgendo è in linea con quanto dichiarato. Al contrario, e a seconda di quanto eventualmente ci si discosti dagli obblighi della Carta, viene convocata una riunione operativa con il Presidente della Cooperativa dove si espongono le criticità avvertite, cercando immediata risposta e soluzione al problema.
Tempistiche	Verifica semestrale della Carta.
Soggetto referente	Presidente della Cooperativa ed in subordine il Responsabile dell'equipe educativa.
Aggiornamenti	Ogni tre anni o quando vengano implementati nuovi servizi erogati, o nuovi ambiti di intervento

3. SEZIONE SPECIALE PROPRIA PER CIASCUN SERVIZIO

3.1 Area "Persone con disabilità" in ambito Servizi "domiciliari e di contesto"

Bisogno al quale si intende rispondere	Il servizio di educativa individualizzata domiciliare e di contesto si declina come un supporto alla persona con disabilità ed al contesto familiare. I bisogni a cui risponde sono legati alle autonomie nei diversi ambiti di vita della persona (casa, scuola, lavoro, tempo libero), alle sue abilità sociali, relazionali e di comunicazione e alla consapevolezza e gestione del Sé in diversi contesti. Questo in un'ottica di miglioramento della qualità della vita tramite una consapevolezza di efficacia e funzionamento e un conseguente miglioramento dell'autostima.
Servizio o intervento (Indicare anche eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con i prestatori di servizi esterni)	L'intervento è volto a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità della persona e del nucleo familiare nei diversi momenti della vita. È finalizzato a potenziare le capacità di scelta, di autodeterminazione, empowerment e di gestione della vita quotidiana (cura di sé, gestione del tempo libero, vita di relazione, etc.). L'intervento svolge anche una funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, anche attraverso la creazione o il potenziamento di reti di prossimità; vuole promuovere un miglioramento della qualità della vita tramite il consolidamento delle competenze di vita

	autonoma, in un contesto di inclusione sociale. Vengono utilizzate varie strategie d'azione, dal supporto alla persona all'interno della sua quotidianità, all'assistenza in attività motorie e sportive. Il tutto con la massima flessibilità e in modo trasversale, così da poter generare le condizioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Il Servizio è integrato all'interno della rete di <i>stakeholder</i> che ha in carico l'utente (es. i Servizi Sociali, i referenti B.E.S. degli Istituti Scolastici, altre organizzazioni sociali che si occupano di seguire l'utente in altri orari/situazioni e la famiglia).
Metodologia di lavoro	L'accesso al servizio avviene tramite l'attivazione da parte dei servizi sociali territoriali o in forma diretta con la famiglia o su suggerimento della scuola. Dopo un primo incontro con la famiglia per raccogliere i bisogni, le aspettative e le richieste che emergono e informare sulla natura e le possibilità del servizio, il passo successivo è la conoscenza della persona tramite degli incontri individuali iniziali. In seguito ai primi incontri viene predisposto il Progetto Educativo sottoscritto poi dalla famiglia e inviato ai servizi sociali (se presenti nella rete). Le tempistiche di durata dell'intervento variano in base alle richieste del servizio sociale e/o della famiglia. Il monitoraggio del percorso avviene principalmente con 3 modalità: 1. Tramite la partecipazione ad incontri di rete organizzati dal servizio sociale, dalla scuola o dalla realtà che gestisce la presa in carico, così da poter lavorare in sinergia con tutta la rete su obiettivi e crescita della persona 2. Tramite riunioni settimanali di equipe educativa svolte con il coordinatore del servizio e la Psico-pedagoga di riferimento a cui partecipano tutti gli educatori di riferimento 3. Tramite incontri e contatti telefonici del coordinatore del servizio con la famiglia per ricevere feedback sull'andamento. La cooperativa opera a favore di tutte le tipologie di disabilità. La strutturazione dell'intervento specifico è pertanto differenziata a seconda del tipo di utenza e degli obiettivi posti. In ogni caso si concretizza in incontri settimanali tra utente ed educatore in cui, tramite diverse possibilità e strumenti, si lavora per il raggiungimento degli stessi. Gli incontri possono avvenire presso il domicilio ma anche e soprattutto presso le sedi della cooperativa e il contesto territoriale di riferimento.
Destinatari	Persone con disabilità e/o a disagio, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali; persone che necessitano di un supporto nella gestione delle attività quotidiane.
Attività svolte	Le attività che vengono svolte variano in base al Progetto Educativo. L'intervento ha un'estrema flessibilità legata all'utilizzo di diversi strumenti per il raggiungimento di obiettivi personalizzati. Alcuni esempi di attività possono essere:

	• Attività sulle autonomie di vita (gestione dei soldi, spesa ecc.) • Attività di economia domestica (pulizia, riordino ecc.) • Attività ricreative (cinema, musei ecc.) • Attività ludiche (giochi all'aperto o al chiuso, giochi da tavola ecc.) • Attività Motorie e sportive (passeggiate, nuoto, arrampicata, SUP surf, vela, bicicletta, badmington ecc.) • Attività al computer (utilizzo software, smartphone o tablet) • Attività di conoscenza del territorio (trasporti pubblici, punti di interesse) Ognuna di queste declinata per il raggiungimento di vari obiettivi come ad esempio: • Gestione dell'igiene personale • Gestione della privacy e della sessualità • Sviluppo della comunicazione verbale e non verbale (CAA) • Sviluppo della capacità di esprimere le volontà e le preferenze personali • Controllo della sensorialità • Gestione del denaro • Miglioramento delle abilità sociali • Sviluppo abilità grosso e fino motorie • Autonomia di spostamento • Inclusione sociale
Figure professionali	1) Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600 (anche con funzioni di coordinamento); 2) Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; 3) Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; 3) Psico-pedagogista con Laurea 87S equiparata L19 (anche con funzioni di Responsabile d'equipe). Per alcune tipologie di servizio in cui può essere prevista la compresenza sono utilizzate anche le seguenti figure: a) Operatore Sociale con diploma di laurea e possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico; b) Operatore sociale con diploma di laurea con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.
Luoghi di erogazione	L'attività può essere svolta presso il domicilio della persona oppure sul territorio o presso le sedi della cooperativa, secondo quanto previsto dal progetto.
Modalità di accesso	L'accesso al Servizio può avvenire attraverso più modalità: • Invio da parte dei Servizi Sociali del territorio; • Richiesta da parte della Scuola e attivazione congiunta con la famiglia; • Richiesta diretta della famiglia e/o dell'utente

	Per l'accesso ad ogni servizio vengono rispettati i seguenti criteri: • Ordine temporale; le richieste vengono soddisfatte in ordine temporale di arrivo (quelle arrivate prima hanno la priorità) • Coerenza; le richieste vengono soddisfatte in coerenza con gli obiettivi del servizio • Criterio numerico: non vengono accettati più incarichi di quanti la cooperativa possa ragionevolmente portare a termine con il suo organico • Non sono MAI prese in considerazione per l'accesso ai servizi caratteristiche quali il genere, l'origine etnica, il credo (opinioni, fede, religione), l'orientamento sessuale. Età e tipo di disabilità sono considerate solo in accordo ai principi statutari di Archè SCS e alla coerenza con i servizi effettuati.
Tempistiche di accesso (periodi, orari apertura, giorni)	Gli orari sono stabiliti in accordo con l'utente e/o la famiglia e inseriti nel progetto educativo.
Standard di qualità (possono essere corrispondenti o anche migliorativi di quelli definiti nel catalogo dei servizi)	Periodicamente vengono svolti dei momenti di monitoraggio del servizio, attraverso colloqui e questionari rivolti agli <i>stakeholder</i>. La cooperativa agisce in molte occasioni utilizzando la metodologia sportiva per raggiungere gli obiettivi educativi e socio-assistenziali, per questo motivo, oltre ai titoli/competenze attinenti all'area e/o ambito d'intervento il 70% del personale operante ha anche competenze tecnico-sportive certificate attraverso titoli professionali e/o abilitanti o certificazioni delle Federazioni Sportive Nazionali riconosciute dal Coni. Per mantenere poi monitorati gli interventi educativi e lavorare sugli obiettivi dei singoli utenti la cooperativa assicura ad ogni Educatore ed Operatore Sociale un momento settimanale di 2 ore di equipe di confronto chiamato Laboratorio Pedagogico. Infine la cooperativa offre a tutti gli Educatori e Operatori un momento di supervisione ogni 3 settimane per la gestione dello stress, delle dinamiche relazionali e delle emozioni scaturite dal lavoro.

3.1.1 Requisiti specifici relativi all'Accreditamento con la Provincia Autonoma di Trento

Archè SCS programma periodicamente inoltre di:

- svolgere due (2) interventi di promozione all'anno di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale ed il senso di adultità (Progetto mio Lago Blu)
- svolgere almeno due (2) iniziative di sensibilizzazione all'anno della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti (formazioni dell'Archè Camp, formazioni nelle scuole e al Master Autismo, Open days)
- Svolgere almeno una (1) iniziativa all'anno di informazione e orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio per la persona e la famiglia (colloqui con ogni famiglia);

- individuare all'interno del *Piano della Formazione* almeno due (2) iniziative di informazione formazione all'anno sulle attività base di accudimento delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari;
- svolgere almeno tre (3) progetti di socializzazione all'anno tramite esperienze motorie/sportive e/o culturali, e/o naturalistiche in integrazione con le reti territoriali (Veleggiata per tutti, Open days, Mio Lago Blu);
- svolgere iniziative di assistenza a domicilio al fine di garantire sollievo ai caregiver e facilitare così la vita lavorativa e relazionale degli stessi;
- garantire almeno 1 azione all'anno sostegno relazionale a supporto delle attività dei caregiver e dei volontari (supervisioni per i volontari, colloqui con le famiglie);
- promuovere attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà;
- svolgere almeno una (1) iniziativa territoriale all'anno per implementare l'alfabetizzazione digitale e l'uso del web, anche per i caregiver per formarsi al meglio per l'utilizzo delle tecnologie a supporto delle attività quotidiane;
- possedere un dispositivo per la rilevazione dei tempi di inizio e termine dei servizi resi a domicilio in relazione a processi di comunicazione tra il soggetto gestore e il soggetto affidante.

3.2. Area "Età evolutiva e genitorialità" in ambito servizi "domiciliari e di contesto"

Bisogno al quale si intende rispondere	Il servizio di intervento educativo domiciliare e di contesto per minori è finalizzato a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/dei genitori o delle figure parentali di riferimento. I bisogni a cui risponde sono legati alla crescita, allo sviluppo di autonomie e al benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita. L'intervento risponde anche come sostegno alle diverse situazioni di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nello sviluppo di autonomie, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare.
Servizio o intervento (Indicare anche eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in	L'intervento è volto a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità del giovane e del nucleo familiare nei diversi momenti della vita. Ha il fine di accompagnare alla crescita e al benessere il minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di

coordinamento con i prestatori di servizi esterni	vita. Si pone come sostegno alle capacità genitoriali, come promozione all'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno del minore e delle sue figure parentali di riferimento. Vengono utilizzate varie strategie d'azione, dal supporto alla persona all'interno della sua quotidianità all'assistenza in attività motorie e sportive. Il tutto con la massima flessibilità e in modo trasversale, così da poter generare le condizioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Il Servizio è integrato all'interno della rete di <i>stakeholder</i> che hanno in carico l'utente (es. i Servizi Sociali, la scuola, altre organizzazioni sociali che si occupano di seguire l'utente in altri orari/situazioni e la famiglia). L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita. Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.
Metodologia di lavoro	L'accesso al servizio avviene tramite l'attivazione da parte dei servizi sociali territoriali o in forma diretta con la famiglia o su suggerimento della scuola. Dopo un primo incontro con la famiglia per raccogliere i bisogni, le aspettative e le richieste che emergono e informare sulla natura e le possibilità del servizio, il passo successivo è la conoscenza della persona tramite degli incontri individuali iniziali. In seguito ai primi incontri viene predisposto il Progetto Educativo sottoscritto poi dalla famiglia e inviato ai servizi sociali (se presenti nella rete). Le tempistiche di durata dell'intervento variano in base alle richieste del servizio sociale e/o della famiglia. Il monitoraggio del percorso avviene principalmente con 3 modalità: 1. Tramite la partecipazione ad incontri di rete organizzati dal servizio sociale, dalla scuola o dalla realtà che gestisce la presa in carico, così da poter lavorare in sinergia con tutta la rete su obiettivi e crescita della persona 2. Tramite riunioni settimanali di equipe educativa svolte con il coordinatore del servizio e la Psico-pedagogista di riferimento a cui partecipano tutti gli educatori di riferimento 3. Tramite incontri e contatti telefonici del coordinatore del servizio con la famiglia per ricevere feedback sull'andamento. La strutturazione dell'intervento specifico è differenziata a seconda dei bisogni e degli obiettivi posti. In ogni caso si concretizza in incontri settimanali tra utente ed educatore in cui, tramite diverse possibilità e strumenti, si lavora per il raggiungimento degli stessi. Gli incontri possono avvenire presso il domicilio ma anche e soprattutto presso le sedi della cooperativa e il contesto territoriale di riferimento.

Destinatari	Minori e genitori in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali e/o situazioni di disagio.
Attività svolte	Le attività che vengono svolte variano in base al Progetto Educativo. L'intervento ha un'estrema flessibilità legata all'utilizzo di diversi strumenti per il raggiungimento di obiettivi personalizzati. Alcuni esempi di attività possono essere: • Attività sulle autonomie di vita (gestione dei soldi, spesa ecc.) • Attività di economia domestica (pulizia, riordino ecc.) • Attività ricreative (cinema, musei ecc.) • Attività ludiche (giochi all'aperto o al chiuso, giochi da tavola ecc.) • Attività Motorie e sportive (passeggiate, nuoto, arrampicata, SUP surf, vela, bicicletta, badminton ecc.) • Attività al computer (utilizzo software, smartphone o tablet) • Attività di conoscenza del territorio (trasporti pubblici, punti di interesse) Ognuna di queste declinata per il raggiungimento di vari obiettivi come ad esempio: • Gestione dell'igiene personale • Gestione della privacy e della sessualità • Sviluppo di una comunicazione adeguata • Sviluppo della capacità di esprimere le volontà e le preferenze personali • Gestione del denaro • Miglioramento delle abilità sociali • Autonomia di spostamento • Inclusione sociale
Figure professionali	1) Psico-pedagogista con Laurea 87S equiparata L19 con esperienza pluriennale (con funzioni di Responsabile d'equipe); 2) Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600 (con funzioni di coordinamento); 3) Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; 4) Educatore professionale socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 549-600. Per alcune tipologie di servizio in cui può essere prevista la compresenza sono utilizzate anche le seguenti figure: a) Operatore Sociale con diploma di laurea e possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico; b) Operatore sociale con diploma di laurea e con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali. c) Animatore

Luoghi di erogazione	L'attività può essere svolta presso il domicilio della persona oppure sul territorio o presso le sedi della cooperativa, secondo quanto previsto dal progetto.
Modalità di accesso	L'accesso al Servizio può avvenire attraverso più modalità: ● Invio da parte dei Servizi Sociali del territorio; ● Richiesta da parte della Scuola e attivazione congiunta con la famiglia; ● Richiesta diretta della famiglia e/o dell'utente Per l'accesso ad ogni servizio vengono rispettati i seguenti criteri: ● Ordine temporale; le richieste vengono soddisfatte in ordine temporale di arrivo (quelle arrivate prima hanno la priorità) ● Coerenza; le richieste vengono soddisfatte in coerenza con gli obiettivi del servizio ● Criterio numerico: non vengono accettati più incarichi di quanti la cooperativa possa ragionevolmente portare a termine con il suo organico ● Non sono MAI prese in considerazione per l'accesso ai servizi caratteristiche quali il genere, l'origine etnica, il credo (opinioni, fede, religione), l'orientamento sessuale. Età e tipo di disabilità sono considerate solo in accordo ai principi statuari di Archè SCS e alla coerenza con i servizi effettuati.
Tempistiche di accesso (periodi, orari apertura, giorni)	Gli orari sono stabiliti in accordo con l'utente e/o la famiglia e inseriti nel progetto educativo.
Standard di qualità (possono essere corrispondenti o anche migliorativi di quelli definiti nel catalogo dei servizi)	Periodicamente vengono svolti dei momenti di monitoraggio del servizio, attraverso colloqui e questionari rivolti agli <i>stakeholder</i>. La cooperativa agisce in molte occasioni utilizzando la metodologia sportiva per raggiungere gli obiettivi educativi e socio-assistenziali, per questo motivo, oltre ai titoli/competenze attinenti all'area e/o ambito d'intervento il 70% del personale operante ha anche competenze tecnico-sportive certificate attraverso titoli professionali e/o abilitanti o certificazioni delle Federazioni Sportive Nazionali riconosciute dal Coni. Per mantenere poi monitorati gli interventi educativi e lavorare sugli obiettivi dei singoli utenti la cooperativa assicura ad ogni Educatore ed Operatore Sociale un momento settimanale di 2 ore di equipe di confronto chiamato Laboratorio Pedagogico. Infine la cooperativa offre a tutti gli Educatori e Operatori un momento di supervisione ogni 3 settimane per la gestione dello stress, delle dinamiche relazionali e delle emozioni scaturite dal lavoro.

3.2.1 Requisiti specifici relativi all'Accreditamento con la Provincia Autonoma di Trento

Archè SCS programma periodicamente inoltre di:

- lavorare in collaborazione con Città Aperta cooperativa sociale per mettere a disposizione almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale;
- sviluppare le competenze relazionali e affettive dei minori e delle figure genitoriali;

- svolgere almeno una (1) volta all'anno una iniziativa riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento (nelle educative domiciliari)
- svolgere attività di gruppo nei vari contesti di vita;
- mantenere costanti le attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolti al minore e alle sue figure di riferimento in collaborazione con gli Enti locali.
Per le persone maggiorenni fino ai 24 anni d'età tali attività sono destinate direttamente all'interessato;
- fornire supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata;
- svolgere attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà;
- svolgere almeno due (2) attività sportive strutturate e continuative all'anno e/o culturali e/o ricreative tra cui l'utente può scegliere sia organizzate direttamente che in collaborazione con terzi;
- svolgere almeno una (1) iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva;
- attivare forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale per i minori con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa/abitativa per i neo-maggiorenni.

3.3 Servizi Territoriali

Bisogno al quale si intende rispondere	Promozione dell'inclusione sociale, socializzazione e integrazione.
Servizio o intervento (Indicare anche eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con i prestatori di servizi esterni)	Il servizio si pone come spazio di incontro, per la generalità delle persone disabili, dei giovani (minori e non) e gli anziani di un determinato territorio. In molteplici occasioni viene svolto in coordinamento con altri enti (pubblici e privati) e organizzazioni del terzo settore condividendo obiettivi e finalità specifiche. Questo tipo di attività si intreccia soprattutto durante l'estate con le esigenze delle famiglie e gli aspetti educativi delle scuole e dei servizi sociali per coloro che ne sono a carico.
Metodologia di lavoro	L'accesso al servizio avviene tramite contatto diretto della famiglia o dell'ente che ha in carico i soggetti beneficiari, invio da parte dei Servizi o co-progettazione con enti pubblici e privati. Si valutano insieme quali siano le attività più adatte alla tipologia di beneficiari e a raggiungere gli obiettivi concordati, il momento e la sede dell'intervento. A questo punto un operatore Archè si occupa dell'accoglienza, della sicurezza e dell'attività da svolgere. Le attività possono essere svolte <i>una tantum</i> , o essere percorsi più strutturati, con cadenza periodica. Il monitoraggio del percorso avviene principalmente con 2 modalità:

	1. Tramite riunioni settimanali di equipe educativa svolte con il coordinatore del servizio e la Psico-pedagogista, a cui partecipano tutti gli educatori di riferimento 2. Tramite incontri e contatti telefonici del coordinatore del servizio con la famiglia o con l'ente di riferimento per ricevere feedback sull'andamento.
Destinatari	Persone con disabilità e/o a disagio, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali, minori, enti e organizzazioni che si occupano di questi soggetti
Attività svolte	Attività strutturate di sostegno alle autonomie personali, al supporto socio-educativo e scolastico, alle attività fisiche e sportive, allo svago e al tempo libero e di promozione del volontariato.
Figure professionali	- Educatori socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; - Educatore professionale socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 549-600. - Operatori Sociale con diploma di laurea e possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico; - Operatori sociale con diploma di laurea e con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali. - Animatori.
Luoghi di erogazione	• Sede operativa di San Cristoforo di Pergine Valsugana; • Sede operativa di Riva del Garda; • Luoghi informali del territorio provinciale e nazionale.
Modalità di accesso	L'accesso al Servizio può avvenire attraverso più modalità: • Invio da parte dei Servizi Sociali della Comunità di Valle e/o dei Comuni; • Richiesta da parte di altre organizzazioni con propria utenza con attivazione di processi di co-progettazione qualora necessario; • Richiesta diretta dell'utente e/o della famiglia ed eventuale attivazione congiunta per rendere operativo il rapporto con i Servizi Sociali competenti Per l'accesso ad ogni servizio vengono rispettati i seguenti criteri: • Ordine temporale; le richieste vengono soddisfatte in ordine temporale di arrivo (quelle arrivate prima hanno la priorità) • Coerenza; le richieste vengono soddisfatte in coerenza con gli obiettivi del servizio • Criterio numerico: non vengono accettati più incarichi di quanti la cooperativa possa ragionevolmente portare a termine con il suo organico • • Non sono MAI prese in considerazione per l'accesso ai servizi caratteristiche quali il genere, l'origine etnica, il credo (opinioni, fede, religione), l'orientamento sessuale. Età e tipo di disabilità sono considerate solo in accordo ai

	principi statuari di Archè SCS e alla coerenza con i servizi effettuati.
Tempistiche di accesso (periodi, orari apertura, giorni)	a. per la Sede operativa di <u>San Cristoforo di Pergine Valsugana</u>: Dal mese di maggio fino a tutto settembre con orario dalle ore 09.00 fino alle ore 18.00 per 7 giorni alla settimana. Nei mesi di maggio e settembre il servizio è erogato nei soli giorni feriali. b. per la Sede operativa di <u>Riva del Garda</u>: Dal mese di maggio fino a metà ottobre con orario dalle ore 09.00 fino alle ore 17.30 per 7 giorni alla settimana. c. per la Sede di <u>Trento</u>: Dal mese di settembre a quello di giugno con orario dalle ore 14.00 alle ore 18.00 nelle sole giornate feriali. d. per altri <u>luoghi informali</u> del territorio: Gli orari sono stabiliti in accordo con l'utente e/o la famiglia.
Standard di qualità (possono essere corrispondenti o anche migliorativi di quelli definiti nel catalogo dei servizi)	Periodicamente vengono svolti dei momenti di monitoraggio del servizio, attraverso colloqui e questionari rivolti agli <i>stakeholder</i>. La cooperativa agisce in molte occasioni utilizzando la metodologia sportiva per raggiungere gli obiettivi educativi e socio-assistenziali, per questo motivo, oltre ai titoli/competenze attinenti all'area e/o ambito d'intervento il 70% del personale operante ha anche competenze tecnico-sportive certificate attraverso titoli professionali e/o abilitanti o certificazioni delle Federazioni Sportive Nazionali riconosciute dal Coni. Per mantenere poi monitorati gli interventi educativi e lavorare sugli obiettivi dei singoli utenti la cooperativa assicura ad ogni Educatore ed Operatore Sociale un momento settimanale di 2 ore di equipe di confronto chiamato Laboratorio Pedagogico. Infine la cooperativa offre a tutti gli Educatori e Operatori un momento di supervisione ogni 3 settimane per la gestione dello stress, delle dinamiche relazionali e delle emozioni scaturite dal lavoro.

3.4 Servizi educativi rivolti a studenti con Bisogni Educativi Speciali degli Istituti Scolastici della Provincia Autonoma di Trento

Bisogno al quale si intende rispondere	Il servizio di assistenza educativa rivolto a studenti con Bisogni Educativi Speciali è finalizzato a sostenere gli apprendimenti e lo sviluppo degli studenti e delle loro autonomie. I bisogni a cui risponde sono legati alla crescita, allo sviluppo di life skills e al benessere dello studente all'interno del contesto scuola e nell'ambiente di vita.
Servizio o intervento (Indicare anche eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con i prestatori di servizi esterni)	L'intervento, a carattere educativo, è volto a sostenere gli apprendimenti e a facilitare l'inclusione scolastica, attraverso il potenziamento delle abilità personali, sociali, relazionali e a garantire, a seconda del bisogno dell'alunno, la cura della persona.
Metodologia di lavoro	L'accesso al servizio avviene tramite contatto diretto della scuola. Dopo il primo incontro con il referente per i Bisogni Educativi Speciali per raccogliere le necessità e i bisogni della scuola, il passo successivo è l'individuazione dell'educatore da inserire nella

	classe a supporto dei casi per cui se ne richiede la presenza, in base alle ore concordate e approvate dalla scuola tramite convenzione. Se possibile si svolgono uno o più incontri con lo studente da supportare, prima di inizio anno scolastico, per facilitare la relazione con la figura dell'educatore/educatrice. Dopo un periodo centrato sulla conoscenza e l'osservazione dello studente e del contesto classe e scuola, viene dato un supporto nella stesura e poi nel monitoraggio del PEI. Se richiesto dalla scuola, l'educatore partecipa alle riunioni di programmazione, ai consigli di classe, agli incontri di rete con i servizi specialistici e le famiglie. Alla base degli interventi viene posta in ogni caso la relazione educativa, che guida e serve da mediatore per il raggiungimento dei vari obiettivi indicati. Il monitoraggio del percorso avviene principalmente con 3 modalità: 1. Tramite la partecipazione ad incontri di rete organizzati dalla scuola con i servizi specialistici, così da poter lavorare in sinergia con tutta la rete su obiettivi e crescita della persona 2. Tramite riunioni settimanali di equipe educativa svolte con il coordinatore del servizio e la Psico-pedagoga, a cui partecipano tutti gli educatori di riferimento 3. Tramite la partecipazione ai consigli di classe e programmazioni 4. Tramite incontri e confronto con la famiglia durante tutto l'anno scolastico La cooperativa opera a favore di tutte le tipologie di disabilità con una specificità sulla disabilità intellettiva, i disturbi dello spettro autistico e le criticità comportamentali.
Destinatari	Il servizio è a favore di alunni con Bisogni Educativi Speciali certificati sulla base della legge 104/92, alunni con disturbi dell'apprendimento o alunni in situazione di svantaggio, secondo quanto stabilito dal regolamento attuativo in riferimento all'art.74 della L.P. n.5 del 2006, alunni le cui difficoltà non rientrano nei criteri di certificazione ma per i quali le scuole necessitano di un servizio di supporto.
Attività svolte	Generalmente il servizio è individualizzato, ma, in casi particolari, può essere erogato come intervento in piccolo gruppo o sostegno alla classe, attraverso interventi/laboratori specifici. La funzione dell'educatore è di valorizzare le risorse e le potenzialità dello studente, favorendo il benessere e la crescita all'interno del gruppo classe, consolidando e sviluppando le autonomie personali e sociali, sostenendo la comunicazione e la socializzazione con i pari e facilitando l'espressione e l'elaborazione dei vissuti e dei bisogni.
Figure professionali	- Educatori socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; - Educatori professionali socio-pedagogico di cui alla legge

	205/17, commi 594-600; - Psico-pedagoga con Laurea 87S equiparata L19. - Operatore Sociale con diploma di laurea e possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico; - Operatore sociale con diploma di laurea con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.
Luoghi di erogazione	Sedi degli Istituti Scolastici convenzionati
Modalità di accesso	L'accesso avviene tramite contatto diretto con la scuola che richiede personale educativo.
Tempistiche di accesso (periodi, orari apertura, giorni)	Orari scolastici concordati con la scuola.
Standard di qualità (possono essere corrispondenti o anche migliorativi di quelli definiti nel catalogo dei servizi)	Periodicamente vengono svolti dei momenti di monitoraggio del servizio, attraverso colloqui e questionari rivolti agli <i>stakeholder</i>. Per mantenere poi monitorati gli interventi educativi e lavorare sugli obiettivi dei singoli utenti, la cooperativa assicura ad ogni Educatore ed Operatore Sociale un momento settimanale di 2 ore di equipe di confronto chiamato Laboratorio Pedagogico. Infine la cooperativa offre a tutti gli Educatori e Operatori un momento di supervisione ogni 3 settimane per la gestione dello stress, delle dinamiche relazionali e delle emozioni scaturite dal lavoro.

3.5 Altri Servizi rivolti a giovani in età evolutiva su progetto

Bisogno al quale si intende rispondere	Contrasto alla dispersione e l'abbandono scolastico
Servizio o intervento (Indicare anche eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con i prestatori di servizi esterni)	L'intervento è volto a supportare il percorso formativo di studenti fragili, che hanno messo in atto comportamenti specifici di dispersione o abbandono scolastico, al fine di accompagnare alla crescita e al benessere il minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita, studio e lavoro. L'intervento avviene su piccoli gruppi di studenti (max.15) Vengono utilizzate varie strategie d'azione, dal supporto alla persona all'interno della sua quotidianità all'assistenza in attività formative ed educative. Il Servizio è integrato all'interno della rete di <i>stakeholder</i> che hanno in carico lo studente (principalmente l'Istituto Scolastico in cui l'utente è iscritto, ma anche i Servizi Sociali o altre organizzazioni sociali che si occupano di seguire lo studente in altri orari/situazioni e la famiglia). L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge presso le sedi della cooperativa o degli Istituti Scolastici, o su sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto formativo o lavorativo.
Metodologia di lavoro	Il servizio viene avviato tramite co-progettazione con gli Istituti Scolastici. L'accesso al servizio da parte degli studenti avviene quindi su segnalazione dei consigli di classe.

	Dopo un primo incontro con lo studente e la famiglia per raccogliere i bisogni, le aspettative e le richieste che emergono e informare sulla natura e le possibilità del servizio, il passo successivo è la conoscenza della persona tramite degli incontri individuali iniziali e di gruppo. In seguito ai primi incontri viene predisposto il Patto Educativo sottoscritto dal singolo studente, dalla famiglia, dall'Istituto Scolastico e dagli educatori di riferimento. Le tempistiche di durata dell'intervento variano in base alle richieste dell'Istituto Scolastico, ma sono normalmente di 9-12 mesi. Il monitoraggio del percorso avviene principalmente con 3 modalità: 3. Tramite la partecipazione ad incontri di rete organizzati dalla scuola 4. Tramite riunioni settimanali di equipe educativa svolte con il coordinatore del servizio e la Psico-pedagoga, a cui partecipano tutti gli educatori di riferimento 5. Tramite incontri e contatti telefonici del coordinatore del servizio con la famiglia per ricevere feedback sull'andamento. La strutturazione dell'intervento è organizzata con incontri quotidiani o settimanali, singoli o di gruppo, con l'equipe educativa, in cui, tramite diversi strumenti, si lavora per l'aggancio degli studenti, la strutturazione di una relazione significativa tra adulto e minore, la motivazione e l'orientamento di ogni giovane. Sono inseriti nel percorso momenti laboratoriali, periodi di formazione specifica per l'avviamento al lavoro, accompagnamento e tutoraggio al tirocinio.
Destinatari	Minori in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali e/o situazioni di disagio, con particolare attenzione ai segnali di dispersione scolastica (assenze frequenti, bocciature, abbandono, frequenza di comportamenti che portano a provvedimenti disciplinari, ecc.)
Attività svolte	Attività educative di gruppo, colloqui individuali, laboratori formativi, tutoraggio alla formazione, tutoraggio al tirocinio.
Figure professionali	- Educatori socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; - Educatori professionali socio-pedagogico di cui alla legge 205/17, commi 594-600; - Psico-pedagoga con Laurea 87S equiparata L19. - Operatore Sociale con diploma di laurea e possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico; - Operatore sociale con diploma di laurea con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali.
Luoghi di erogazione	• Luoghi individuati ed indicati dagli Istituti Scolastici; • Sede operativa di Trento; • Sede Operativa di San Cristoforo di Pergine Valsugana; • Luoghi informali del territorio.

Modalità di accesso	L'accesso e le sue modalità sono individuate dal progetto stesso e comunicate all'utenza e/o familiari all'interno degli accordi preliminari per la partecipazione.
Tempistiche di accesso (periodi, orari apertura, giorni)	Le tempistiche sono individuate dal progetto stesso e comunicate all'utenza e/o familiari all'interno degli accordi preliminari per la partecipazione.
Standard di qualità (possono essere corrispondenti o anche migliorativi di quelli definiti nel catalogo dei servizi)	Archè SCS agisce in molte occasioni utilizzando la metodologia sportiva per raggiungere gli obiettivi educativi e socio-assistenziali, per questo motivo, oltre ai titoli/competenze attinenti all'area e/o ambito d'intervento il 70% del personale operante ha anche competenze tecnico-sportive certificate attraverso titoli professionali e/o abilitanti o certificazioni delle Federazioni Sportive Nazionali riconosciute dal Coni.

4. Sezione Allegati

Allegato n.1 "Funzionigramma"

Allegato n.2 "Questionario di soddisfazione generico per utenza privata"

Allegato n.3 "Questionario di soddisfazione generico per soggetti organizzati"

Allegato n.4 "Modulo di reclamo"

5. Sezione Protocolli

Protocollo n.1 "Gestione dei report e degli esiti (customer satisfaction) per utenza privata e per soggetti organizzati"

a. Per utenza privata

Gestione del report

All'utenza e ai suoi familiari, al momento dell'avvio degli accordi per l'erogazione de servizio, viene illustrata la possibilità di esprimere il proprio gradimento rispetto al servizio reso attraverso lo strumento predisposto da Archè SCS. Viene indicato dove è possibile visionare e scaricare l'apposito modulo presente sul proprio sito web.

La cooperativa invita l'utenza e i familiari a compilare il questionario di gradimento almeno una volta all'interno del periodo previsto dal servizio e/o comunque entro due mesi dal termine dello stesso. Archè SCS, attraverso il responsabile coordinatore d'area, raccoglie i report inviati e svolge una prima analisi.

Gli stessi saranno conservati in apposite cartelle all'interno del cloud della cooperativa e visibili dal solo coordinatore d'area e dalle posizioni apicali. In alternativa, i documenti cartacei pervenuti saranno raccolti e catalogati in appositi armadietti in metallo presso la Sede Legale chiusi con lucchetto, a cui solo il Coordinatore d'area e le posizioni apicali hanno facoltà di accedere.

Gestione degli esiti

I report ricevuti saranno analizzati all'interno delle riunioni d'equipe e dei laboratori pedagogici cercando di rilevare i motivi di soddisfazione espressi e quelli relativi ad eventuali criticità. Alle considerazioni svolte, se necessario, seguirà l'impostazione di una strategia per migliorare quanto evidenziato dalle criticità.

Le possibili soluzioni potranno essere comunicate all'utenza al fine di far percepire che quanto raccomandato è stato preso in considerazione e sono state prese misure di adeguamento.

Infine, all'interno del Bilancio Sociale verranno resi pubblici i feedback ottenuti dai questionari di valutazione.

b. Per soggetti organizzati

Gestione del report

Ai soggetti organizzati, al momento dell'avvio degli accordi per l'erogazione de servizio, viene illustrata la possibilità di esprimere il proprio gradimento rispetto al servizio reso attraverso lo strumento predisposto da Archè SCS. Viene indicato dove è possibile visionare e scaricare l'apposito modulo presente sul proprio sito web.

La cooperativa invita i soggetti organizzati a raccogliere il parere espresso dalla propria utenza e a compilare il questionario di gradimento almeno una volta all'interno del periodo previsto dal servizio e/o comunque entro due mesi dal termine dello stesso. Nel far ciò vi è facoltà di evidenziare casi particolari di utenti, compilando a parte uno o più moduli, sempre a nome dell'organizzazione, che non prevedano quindi una forma esplicita per l'utente.

Gestione degli esiti

I report ricevuti saranno analizzati all'interno delle riunioni d'equipe ed eventualmente anche nei laboratori pedagogici nel caso emergano situazioni afferenti a singoli casi.

Saranno rilevati i casi di criticità ed effettuate tutte le considerazioni, sarà impostata una strategia per il miglioramento del servizio.

Le possibili soluzioni potranno essere comunicate all'organizzazione al fine di far percepire che quanto raccomandato è stato preso in considerazione e sono state prese misure di adeguamento.

Protocollo n.2 "Gestione del reclamo"

Il reclamo sarà inizialmente preso in carico dal responsabile d'area e/o coordinatore che, una volta analizzate le criticità emerse e verificata la problematica in tutti i suoi aspetti, coinvolgendo anche altri dipendenti (se eventualmente coinvolti nel reclamo, per modalità d'azione e/o per modalità di erogazione del servizio), relazionerà al Presidente attraverso un primo sommario incontro in cui sarà esposta tutta la documentazione e le testimonianze raccolte.

A seconda di quanto emerso, il Presidente avrà facoltà di coinvolgere il Consiglio di Amministrazione ed attuare, qualora necessario, quanto previsto dai protocolli del Modello di Gestione e Organizzazione della Cooperativa in oggetto al tema.

Contestualmente sarà attivata con alta priorità, una riunione tra il Responsabile della qualità dei Servizi socio-educativi, il Responsabile d'area e/o coordinatore e il Presidente al fine di approfondire l'argomento e trovarvi possibile soluzione. Svolte tutte le analisi del caso ed effettuate le considerazioni, sarà onere della cooperativa richiedere un incontro con l'utente e/o i suoi familiari o con l'organizzazione che ha sollevato il reclamo. Tale incontro sarà svolto alla presenza di almeno due tra le figure della cooperativa di cui sopra. Qualora non si dovesse trovare soluzione concordata rispetto al contenuto del reclamo e a possibili ed eventuali azioni volte a mettere in campo proposte risarcitorie, agli interessati (utenti, familiari, organizzazioni) sarà illustrata anche la possibilità di inviare il documento presso i Servizi Sociali della Provincia Autonoma di Trento.