

## CARTA DEI SERVIZI





# INDICE

## SOMMARIO

01

### PREMESSA

1.1 Definizione di Carta dei servizi	Pg. 6
1.2 Destinatari	Pg. 6
1.3 Obiettivi	Pg. 6
1.4 Normativa di riferimento	Pg. 7-9
1.5 I principi per l'erogazione dei servizi	Pg. 9-10

02

### LA COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO 92

<b>2.1 Le informazioni generali sull'organizzazione</b>	Pg. 11
<i>Denominazione</i>	
<i>Sede</i>	
<i>Orari di apertura al pubblico</i>	
<i>Info e contatti</i>	
<i>Organi di Governo e controllo</i>	
<b>2.2 Le garanzie</b>	Pg. 12-13
<i>Autorizzazione/accreditamento</i>	
<i>Iscrizione ad albi/registri pubblici</i>	
<i>Certificazioni e riconoscimenti</i>	
<i>ISO 9001</i>	
<b>2.3 Chi siamo</b>	Pg. 13-22
<i>Contesto di riferimento</i>	
<i>Storia</i>	
<i>Aree di intervento</i>	
<i>Funzionigramma</i>	
<i>Professionalità e caratteristiche degli operatori</i>	
<i>Formazione</i>	
<i>Distribuzione territoriale dei servizi</i>	
<i>Valori</i>	
<i>Vision</i>	
<i>Mission</i>	
<b>2.4 Come accedere ai servizi</b>	Pg. 22-23
<i>Servizi con presa in carico</i>	
<i>Servizi ad accesso libero</i>	
<b>2.5 Soggetti con cui si collabora</b>	Pg. 24-26
<b>2.6 Rapporti con cittadini-utenti (strumenti di partecipazione e tutela)</b>	Pg. 26-29
<i>Indagini di customer satisfaction</i>	
<i>Classificazione dei servizi</i>	
<i>Classificazione degli strumenti di indagine</i>	
<i>Strumenti di rilevazione</i>	
<i>Analisi dei risultati</i>	
<i>Pianificazione delle azioni di miglioramento</i>	
<b>2.7 Sistema di raccolta reclami e modalità di risoluzione delle controversie</b>	Pg. 29
<i>Reclami e altre segnalazioni</i>	
<i>Calendario somministrazione delle indagini di soddisfazione</i>	
<b>2.8 Modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi</b>	Pg. 30
<i>Indicazione modalità e tempi</i>	
<i>Individuazione referente monitoraggio</i>	

# 03

## SCHEDE

Pg. 30-75

Premessa

Abitare accompagnato per minori

Comunità socio educativa - Gruppo Appartamento

Centro socio educativo territoriale

Intervento educativa domiciliare minori

Spazio Neutro

Abitare accompagnato per adulti - Progetto Crescere in Autonomia

Intervento educativa domiciliare adulti - Progetto In.Re.Te.

Costruzione promozione di reti territoriali

Centro di aggregazione territoriale - Spazio Giovani

Centro di aggregazione territoriale - Spazio Genitori Bambini

Laboratorio per acquisizione prerequisiti lavorativi - Maso Pez





## 1.1. Definizione di carta dei servizi

La Carta dei servizi per un'organizzazione come la nostra non è un semplice adempimento, ma un'opportunità, uno strumento da valorizzare. Nel rispetto delle normative e dei regolamenti di riferimento, la Carta dei servizi è per Progetto 92 un documento con il quale la cooperativa si presenta, descrive i suoi principi e valori di riferimento, le sue finalità, la sua organizzazione e le sue attività. Presenta le modalità di svolgimento di servizi e attività e i criteri di accesso; propone i propri standard di qualità e illustra le modalità di gestione del rapporto con gli utenti e gli altri servizi; evidenzia le forme di tutela assicurate a quanti usufruiscono delle proprie attività.

## 1.2. Destinatari

La Carta dei servizi è rivolta a:

- Persone che utilizzano i servizi della cooperativa e che partecipano alle attività proposte e loro familiari
- Funzionari e operatori dei servizi sociali, specialistici, scolastici con i quali Progetto 92 collabora
- Amministratori, funzionari e operatori degli enti pubblici finanziatori e fruitori dei servizi che Progetto 92 gestisce
- Altre organizzazioni del Terzo settore, associazioni e soggetti delle reti del territorio
- Volontari, persone con ruoli educativi o interessate a conoscere la realtà e le attività di Progetto 92
- Intera comunità di riferimento

Il rivolgerci a un ventaglio così esteso di destinatari e la complessità delle informazioni da presentare rendono difficile adottare un linguaggio preciso e adeguato e al tempo stesso rispondente alle esigenze, agli interessi e alle conoscenze di tutti, ragazzi e adulti, addetti ai lavori e semplici cittadini, utilizzatori dei servizi e operatori sociali... Ne siamo consapevoli e ci impegniamo a migliorare la qualità del testo nel tempo, anche raccogliendo spunti e suggerimenti, e a formulare per alcuni punti più rilevanti documenti di presentazione specificamente rivolti ai diversi gruppi di destinatari.

## 1.3. Obiettivi

La Carta dei Servizi intende:

- far conoscere i valori, l'organizzazione, le finalità, i servizi e le attività e le modalità operative della cooperativa; caratteristiche e linee di riferimento delle proprie risorse professionali;
- indicare i livelli di servizio garantiti;
- darsi obiettivi di miglioramento
- precisare le modalità di accesso/fruizione di servizi e attività



- comunicare queste informazioni agli utenti dei propri servizi, ai loro familiari, agli altri operatori sociali, ai diversi stakeholder e a tutti i cittadini interessati, prevedendo un costante aggiornamento
- indicare le forme di partecipazione e tutela dei fruitori di servizi

## 1.4. Normativa di riferimento

Molto largo e articolato è il ventaglio di leggi, norme, regolamenti ai quali l'operare di Progetto 92 si richiama (aspetti gestionali-amministrativi, societari, del lavoro, specifici delle diverse aree di intervento...). Abbiamo qui operato una scelta selettiva richiamando, accanto a pochi riferimenti legislativi di cornice, in particolare quelli relativi proprio all'adozione della Carta dei servizi da una parte, dall'altra quelli riguardanti i destinatari più rilevanti nella nostra attività: i minori, bambini e ragazzi.

Il riferimento primo, imprescindibile, sta nella Costituzione che proprio nei primi articoli afferma:

- *Art. 2. La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.*
- *Art. 3. Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.*

Per quanto concerne definizione, finalità, organizzazione, regolazione del sistema di welfare e dei servizi socio-educativi e assistenziali, le norme di settore sono:

- *Legge 328/2000 8 novembre 2000: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*
- *Legge provinciale n. 13 del 23 luglio 2007: "Politiche sociali nella provincia di Trento"*

Per quanto riguarda elaborazione, aggiornamento e monitoraggio della Carta dei servizi, si fa riferimento in particolare a norme e regolamenti di seguito elencati:

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici"*
- *Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*
- *Decreto legislativo n.33/2013 "Codice della trasparenza della pubblica amministrazione" art 32, c.1*
- *Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*
- *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.):*
- *Legge provinciale n. 13 del 23 luglio 2007: "Politiche sociali nella provincia di Trento" (nello specifico art.20)*
- *D.P.P. n. 3-78/Leg di data 8 aprile 2018 recante "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale"*

Per quanto più relativo all'operare con e per bambini e bambine e ragazzi e ragazze, alcuni dei numerosi riferimenti sono di seguito elencati:

- *Legge 27 maggio 1991, n. 176, Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989.*
- *Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sul riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia di affidamento dei minori e di ristabilimento dell'affidamento, aperta alla firma a Lussemburgo*

il 20 maggio 1980, e della convenzione sugli aspetti civili della sottrazione internazionale di minori, aperta alla firma a L'Aja il 25 ottobre 1980; norme di attuazione delle predette convenzioni, nonché della convenzione in materia di protezione dei minori, aperta alla firma a L'Aja il 5 ottobre 1961, e della convenzione in materia di rimpatrio dei minori, aperta alla firma a L'Aja il 28 maggio 1970.

- Legge 28 agosto 1997, n. 285, Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.
- Legge 23 dicembre 1997, n. 451, Istituzione della Commissione parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza e dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia.
- Legge 3 agosto 1998, n. 269, Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù.
- D.P.R. 5 ottobre 1998, n. 369, Regolamento recante norme per l'organizzazione dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza e del Centro nazionale di documentazione e di analisi per l'infanzia e l'adolescenza, a norma dell'articolo 4, comma 1 della legge 23 dicembre 1997, n. 451.
- Legge 31 dicembre 1998, n. 476, Ratifica ed esecuzione della Convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione in materia di adozione internazionale, fatta a L'Aja il 29 maggio 1993. Modifiche alla L. 4 maggio 1983, n. 184, in tema di adozione di minori stranieri
- 22 agosto 2000, n. 195, S.O. D.P.R. 12 luglio 2000, n. 257 Regolamento di attuazione dell'articolo 68 della L. 17 maggio 1999, n. 144, concernente l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età.
- D.lgs 18 agosto 2000, n. 262, Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 4 agosto 1999, n. 345, in materia di protezione dei giovani sul lavoro, a norma dell'articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n. 128.
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.
- Legge 28 marzo 2001, n. 149, Modifiche alla L. 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile.
- D.lgs. 28 marzo 2001, n. 151, Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, a norma dell'articolo 15 della L. 8 marzo 2000, n. 53.
- Legge 20 marzo 2003, n. 77, Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, fatta a Strasburgo il 25 gennaio 1996.
- D.P.R 14 maggio 2007, n. 103, Regolamento recante riordino dell'osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza e del centro nazionale di documentazione e di analisi per l'infanzia, a norma  
15. dell'articolo 29 del dl. 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla l. 4 agosto 2006, n. 248.
- Legge 7 aprile 2017, n. 47, Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
- Legge 19 ottobre 2015, n. 173, Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare
- Legge 12 luglio 2011, n. 112, Istituzione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza
- Legge 4 maggio 1983, n. 184, Disciplina dell'adozione e dell'affido dei minori
- Decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre 1988, n. 448, Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni
- Legge provinciale 27 luglio 2007, n.13 Politiche sociali nella provincia di Trento



- Legge 10 dicembre 2012, n. 219, Disposizioni in materia di riconoscimento dei figli naturali
- Dlgs 12 luglio 2013, n. 14, Modifiche al Codice civile in materia di filiazione

Inoltre, in riferimento alla dimensione societaria di cooperativa sociale, la normativa più recente è contenuta in:

- Codice del Terzo Settore - Decreto legislativo 3 luglio 2017 n.117 e ss.mm. e relativi decreti attuativi

## 1.5. I principi per l'erogazione dei servizi

I principi ai quali ciascuna organizzazione deve riferirsi sono precisati dal citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Di seguito sono di seguito descritti nella declinazione che ad essi ha voluto dare Progetto 92.

**Uguaglianza:** richiama un'importante affermazione della Costituzione che, nel già citato art.3, primo comma, recita: "tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali". Il concetto, molto chiaro e netto, esprime nella sostanza il principio di non discriminazione.

**Imparzialità:** si tratta di un principio, evidentemente legato a quello di uguaglianza, che prevede parità di trattamento, rispetto dei diritti soggettivi e opportunità, nello specifico, di fruizione di servizi, attività e proposte di Progetto 92 sulla base di criteri, regole e modalità espliciti, chiari, universali. Sono escluse preferenze e scelte che non rispettino tali criteri.

**Continuità:** Progetto 92 assicura a quanti fruiscono dei propri servizi, ai relativi familiari, ai servizi, alle istituzioni competenti, alla comunità locale la continuità nel tempo delle proprie attività. Qualora, per ragioni diverse, un servizio o una prestazione dovessero essere interrotti, ciò non potrà non prevedere una condivisione con l'ente di riferimento per quanto concerne servizi, una motivata e corretta comunicazione, in tempi adeguati, nel caso di interruzione di percorsi e attività relativi a singole persone. In tal caso si cercherà di salvaguardare percorsi prossimi alla conclusione e di proporre, dove opportuno e d'intesa con i servizi competenti, possibili alternative.

**Scelta:** per facilitare tutte le situazioni in cui enti, servizi, operatori, utenti possono e devono esercitare una scelta in merito a servizi e attività della cooperativa, Progetto 92 assicura la massima collaborazione, la disponibilità a fornire tutte le informazioni utili (vedi anche punto specifico), la garanzia di trasparenza e a non esercitare condizionamenti e pressioni di sorta.

**Partecipazione:** gli obiettivi di coinvolgimento sono legati al rafforzare la comunicazione, facilitare la creazione di un clima collaborativo, riconoscere ruoli e posizioni, prevedere un ruolo attivo delle persone interessate, dare spazio nei momenti decisionali, rafforzandone la legittimazione, raccogliere punti di vista, suggerimenti, richieste, reclami, prevenire contrasti e contenziosi, riconoscere diritto di rappresentanza e autorappresentanza, sostanziare nella prassi l'adozione di un approccio di lavoro in rete...

**Efficacia ed efficienza:** Progetto 92 è impegnata, al proprio interno, come pure nei confronti di quanti fruiscono, direttamente e indirettamente, delle proprie attività e dei propri servizi, verso gli enti finanziatori, a garantire efficacia ed efficienza. L'efficacia (ossia la capacità di rispondere concretamente alle esigenze dei fruitori, di raggiungere gli obiettivi) e l'efficienza (che corrisponde al raggiungere i risultati senza un eccessivo utilizzo di tempo e risorse) sono due dimensioni fondamentali per misurare l'adeguatezza di un servizio e dell'organizzazione che lo realizza. Si tratta allora di intervenire su quello che si fa e su come lo si fa. Per questo motivo Progetto 92 cerca di curare di conseguenza, anche con la definizione di piani e strumenti mirati, la dimensione organizzativa (organigramma e funzionigramma, procedure più rilevanti...) e quella di svolgimento dell'attività (selezione di personale idoneo e qualificato, aggiornamento di progetti, formazione degli operatori...) (piano formazione e organizzazione della struttura e dei servizi)

**Informazione/comunicazione:** le informazioni relative alla cooperativa e ai servizi svolti sono raccolte in questa carta dei servizi pubblicato sul sito [www.progetto92.it](http://www.progetto92.it) (mettere il link specifico), un aggiornamento annuale sull'andamento dell'attività è contenuto nel bilancio sociale (link); nel sito sono presenti ulteriori pagine di illustrazione delle attività. Progetto 92 presenta le proprie attività ed iniziative anche con altri canali: facebook, You Tube, materiali cartacei, articoli sulla stampa... È poi possibile chiedere ulteriori e più specifiche informazioni con le modalità indicate al punto...

Progetto 92 considera inoltre imprescindibili principi di riferimento, coerenti con il proprio patrimonio valoriale, le dimensioni di:

**Qualità.** Tutti i principi precedentemente esposti riguardano in qualche modo le pre-condizioni necessarie per assicurare un operare trasparente, corretto, in dialogo con fruitori e partner, rispettoso dei diritti delle persone coinvolte e della loro centralità, capace di riconoscere e valorizzare risorse e ruoli di ciascuno. Ciò è molto rilevante, ma non è sufficiente, in quanto l'aspettativa di quanti, direttamente o indirettamente, si rivolgono a Progetto 92 è di trovare proposte efficaci ed efficienti, ma anche capaci di soddisfare loro elevati livelli di aspettativa verso servizi e prestazioni. In altre parole, è necessario assicurare un adeguato raggiungimento di standard per lo svolgimento del servizio sulla base di una valutazione oggettiva (parametri misurabili e verificabili anche da enti competenti) e oggettiva (parametri soggettivi, percezioni delle persone interessate).

**Sostenibilità.** Altra dimensione che oggi non può essere trascurata è quella della sostenibilità. L'impegno è perciò quello di mettere in campo strategie dell'organizzazione volte a ridurre l'impatto sull'ambiente delle attività di Progetto 92, ma anche di promuovere diffusamente comportamenti virtuosi delle persone in termini di sostenibilità sia al proprio interno, sia nei contesti territoriali in cui si opera. In coerenza con le indicazioni dell'Agenda Onu 2030 per lo sviluppo sostenibile si intende poi orientare il proprio approccio nella direzione di modelli che coniughino sostenibilità ambientale e sostenibilità sociale: attenzione all'ambiente, attenzione alle persone e alle comunità.

# PROGETTO 92

cooperativa sociale

## 2.1. Informazioni generali sull'organizzazione

### 2.1.1. Denominazione

Progetto 92 è una società cooperativa sociale

### 2.1.2. Sede

Via Solteri,76, 38121 Trento; le sedi di attività e servizi con specifici contatti sono elencate nelle relative schede al **punto 8**.

### 2.1.3. Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 17.

### 2.1.4. Info e contatti

Per contattare la cooperativa, richiedere informazioni o fissare un appuntamento tel 0461 823165, mail [segreteria@progetto92.net](mailto:segreteria@progetto92.net)

### 2.1.5. Organi di governo e controllo

Progetto 92 ha al 31/12/2020 143 soci (lavoratori, volontari e sovventori). In quanto cooperativa gli organi decisionali sono l'Assemblea dei soci e il Consiglio di Amministrazione che dura in carica 3 anni ed è composto da 7 membri. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il legale rappresentante della cooperativa.

Composizione del Consiglio di Amministrazione eletto in data 5 giugno 2021, in carica per un triennio fino alla primavera 2024

Presidente: Piergiorgio Reggio

Vice-presidente: Katia Marai

Consiglieri: Luciana Paganini, Giulio Piffer, Disma Pizzini, Pietro Scarpa, Iva Vedovelli.

Collegio sindacale: l'Assemblea nomina anche il Collegio sindacale che, come il Consiglio di Amministrazione, ha un mandato di 3 anni, è costituito da 3 membri effettivi (di cui uno col ruolo di presidente) e 2 supplenti, scelti fra i soggetti iscritti nel Registro dei revisori contabili, ed ha il compito di ...

Composizione del Collegio sindacale nominato in data 5 giugno 2021 e in carica fino a primavera 2024.

Presidente: Lorenzo Savorelli

Sindaci effettivi: Damiano Ducoli, Anna Postal

Sindaci supplenti: Luca Merler, Giulia Pegoretti

## 2.2. Le garanzie

### 2.2.1. Autorizzazione/accreditamento:

A seguito di specifica domanda della cooperativa i servizi socio-educativi di Progetto 92 sono temporaneamente accreditati in base alla DETERMINAZIONE del dirigente N. 276 di data 23 Agosto 2019 Servizio Politiche Sociali Oggetto: Ricognizione dello stato di consistenza del Registro dei soggetti accreditati per la gestione dei servizi socio-assistenziali di cui all'articolo 10, del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg, alla data di avvio dell'implementazione, della tenuta e dell'aggiornamento della medesima banca dati.

In data successiva a tale Determinazione sono state presentate agli uffici competenti della Provincia ulteriori integrazioni (attivazione di nuove attività/sedi, trasferimenti...).

In data 30 giugno 2021 è stata presentata domanda per accreditamento definitivo per tutte le attività che lo prevedono.

### 2.2.2. Iscrizione ad albi, registri pubblici:

#### **Iscrizione camera di commercio:**

Nr. Iscrizione 01378460222

data 26/08/1992

Sede: Trento

#### **Registro Enti cooperativi:**

Nr. Iscrizione: A158054 Data: 01/01/2005

Sezione: cooperative a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali

Categoria attività esercitata: produzione e lavoro-gestione di servizi (tipo a)

### 2.2.3. Certificazioni e riconoscimenti:

Progetto 92 possiede le seguenti certificazioni:

#### **ISO 9001 ISO 9001:**

Nome certificazione: ISO 9001:2015

Oggetto: Sistema di gestione per la qualità

Rilasciata da: Bureau Veritas

Prima emissione: 22/12/2015

Scadenza: 21/12/2021



#### **Family Audit**

Nome certificazione: Family Audit

Oggetto: politiche a favore della conciliazione vita-lavoro

Rilasciata da: Provincia Autonoma di Trento, Agenzia provinciale per la famiglia

Prima emissione: 03/08/2012

Scadenza: 03/08/2021



#### **Marchio Family in Trentino**

Nome certificazione: Marchio Family in Trentino

Oggetto: servizi ed interventi di qualità a sostegno del benessere delle famiglie;

Categoria: Servizi per crescere insieme a supporto della vita familiare

Rilasciata da: Provincia Autonoma di Trento, Agenzia provinciale per la famiglia

Prima emissione: 01/10/2014 (Il Muretto); 22/12/2014 (Alisei, Epicentro, Koinè); 23/04/2015 (La Rais)

Scadenza: in attesa del termine per l'adempimento annuale in merito al mantenimento del marchio



## Più valore

Nome certificazione: Più valore

Oggetto: politiche aziendali innovative, favorevoli alla valorizzazione dell'equità, con particolare riferimento all'equilibrio di genere

Rilasciata da: Agenzia del Lavoro

Prima emissione: 04/03/2021

Scadenza: 03/08/2021



## 2.3. Chi siamo

### 2.3.1. Contesto di riferimento nel quale si opera:

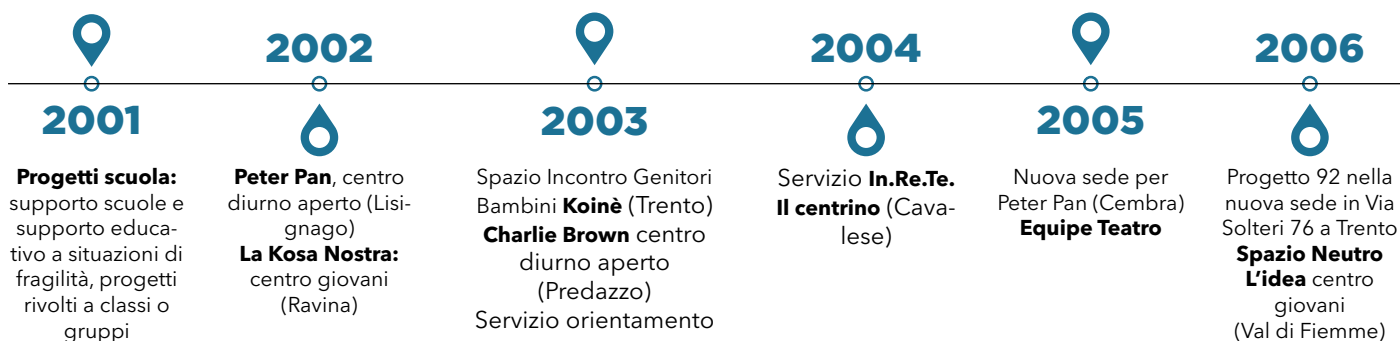
Progetto 92 opera sul territorio provinciale trentino, con sedi e presenze operative descritte al punto 3.3.7 (distribuzione territoriale). Come meglio descritto anche in altre parti della Carta dei servizi l'attenzione della cooperativa è rivolta a bambini/e, ragazzi/e, giovani e famiglie ed alle loro comunità di riferimento. Il Trentino, pur presentando una situazione socio-economica con indicatori tendenzialmente migliori del dato nazionale evidenzia alcuni elementi critici che incidono sul benessere e la qualità della vita di fasce di popolazione e delle comunità territoriali. A titolo indicativo si possono richiamare le differenze in termini di opportunità e di distribuzione dei servizi tra città e valli, la riduzione del senso di comunità e delle reti di solidarietà, la non sempre facile integrazione di persone e famiglie di origine straniera nelle diverse comunità, la notevole incidenza del lavoro stagionale turistico in alcune valli, alcuni elementi di sofferenza nella condizione di infanzia e adolescenza (incidenza povertà e rischio di povertà, divari accentuati negli esiti di apprendimento...). Progetto 92 ha perciò deciso di concentrare il suo impegno e la sua attività nei confronti di minori, giovani e famiglie, diversificando nella tipologia e nei luoghi di realizzazione le proposte per corrispondere nel possibile ai diversi bisogni ed esigenze del nostro territorio. Sempre con una forte spinta al lavoro condiviso, alla costruzione di reti, alla collaborazione strategica, progettuale e operativa con le diverse realtà formali e informali di ogni territorio. Le attività si articolano quindi dalla dimensione culturale e di sensibilizzazione a quella promozionale e preventiva, dall'accompagnamento socio-educativo all'animazione, dallo sviluppo di comunità alla conciliazione. Si opera in coerenza con quelle che sono le indicazioni normative e regolamentari in essere, con le pianificazioni sociali territoriali, con gli accordi di affidamento di servizi e attività, ma al contempo si cerca di essere protagonisti nella codefinizione e nell'aggiornamento di tutti tali strumenti. Si vuole essere quindi operativi, dare concrete, positive, efficaci risposte ai bisogni delle persone e delle comunità, ma anche stimolare istituzioni, servizi, comunità stesse a guardare in modo diverso, più attuale a costruzione di benessere per tutti, a cambiamenti solidali e inclusivi del nostro contesto sociale.

### 2.3.2. Breve storia:

La Cooperativa è stata costituita nel 1992 da persone che hanno vissuto l'esperienza della Comunità Murialdo (che dal 1979 ha gestito a Trento strutture di accoglienza per minori in difficoltà) e hanno scelto di portarla avanti in una nuova forma che permettesse di sperimentare autonomia gestionale e nuove forme di partecipazione. La Cooperativa inizia quindi la propria attività autonoma nel 1993 possedendo già un decennio di esperienza alle spalle, e gestisce, con 16 dipendenti, 7 gruppi appartamento, 1 centro diurno e alcuni interventi domiciliari.



Nel 1994 i settori di attività sono già in espansione. A Maso Pez si avvia il percorso che porterà all'attivazione del servizio di formazione dei prerequisiti lavorativi, legato in particolare all'utilizzo del lavoro agricolo come strumento educativo. Allo stesso tempo si inizia ad allargare numericamente ed in termini di presenza territoriale la proposta dei centri diurni/aperti legati ad un approccio di rete all'interno delle comunità locali; si arriverà negli anni ad un totale di 8, con sedi a Trento (3), Val di Fiemme (2), Val di Sole (2), Val di Fassa (1). Anche l'attività, ormai storica, dei gruppi appartamento porta ad una riflessione sul ruolo dei servizi rivolti ai ragazzi maggiorenni e così, nel 1994, nascono i domicili autonomi, dedicati ad un'utenza ultradiciottenne; negli anni si moltiplicheranno le sedi e si articolerà la proposta di accompagnamento all'autonomia.



Accanto a questi servizi viene ampliata l'offerta riguardante l'educativa domiciliare (led) che dal 1999 vede una strutturazione organizzativa di supporto con figure di coordinamento dedicate; anche per tale attività si è registrata una progressiva diffusione in diversi ambiti territoriali della nostra provincia. La convinzione che il lavoro di rete, lo sviluppo di comunità ed il collegamento con il territorio ricoprano un ruolo fondamentale nella gestione dei servizi alla persona porta allo sviluppo dapprima di attività legate all'estate e al tempo libero, dei Centri di Aggregazione Giovanile (C.A.G.), poi di attività in collaborazione con altri soggetti per la gestione di attività animative, e lo sviluppo di servizi individualizzati di orientamento e valorizzazione della persona (IN.RE.TE). Un ulteriore passo è stato il collegamento con il mondo della scuola, avviato nel 2001, per gestire sia interventi individualizzati (educatori scolastici), sia attività ludico-ricreative (ludoteche, corsi di teatro ecc.).

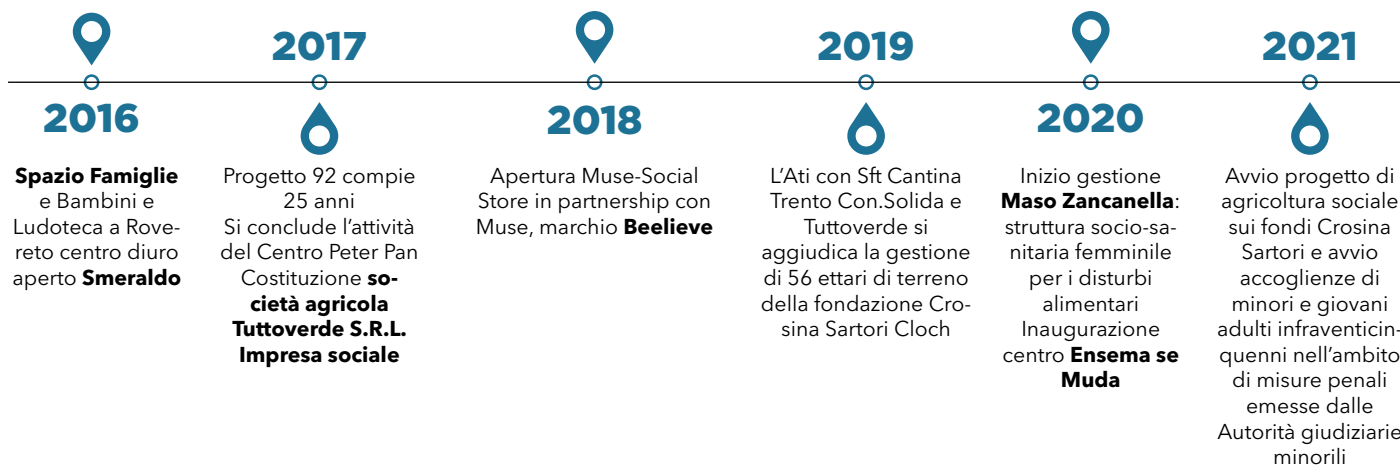


Il Centro Genitori e Bambini (Koinè) nasce in seguito per rispondere alle esigenze di accompagnamento nel ruolo educativo e di cura dei genitori e di ricerca di spazi di condivisione per le famiglie. Promozione volontariato...

Gli effetti di questa evoluzione ha portato la Cooperativa, negli ultimi anni, a raggiungere una base sociale con più di 140 soci e un aumento del personale, che supera i 200 dipendenti.

La crescita e lo sviluppo di tutte le attività sono stati accompagnati da una continua attività di ricerca, di studio e di sensibilizzazione, in collaborazione sia Enti del territorio provinciale (Con.Solida, Fondazione Demarchi...) sia con realtà a livello nazionale (CNCA).





### 2.3.3. Aree di intervento

Come introdotto già nel punto 3.3.1 relativo al contesto di riferimento nel quale si opera, le aree di intervento di Progetto 92 sono piuttosto diversificate anche se riferite in particolare, in un contesto sociale allargato, a età evolutiva e famiglie. Schematicamente, facendo riferimento alla classificazione adottata nel Catalogo provinciale dei servizi socio-assistenziali, la cooperativa è attiva nei seguenti ambiti:

#### **Età evolutiva e della genitorialità:**

Residenziale  
 Semiresidenziale  
 Domiciliare e di contesto

#### **Età adulta (fascia 18-30 anni):**

Residenziale  
 Domiciliare e di contesto

#### **Servizi territoriali:**

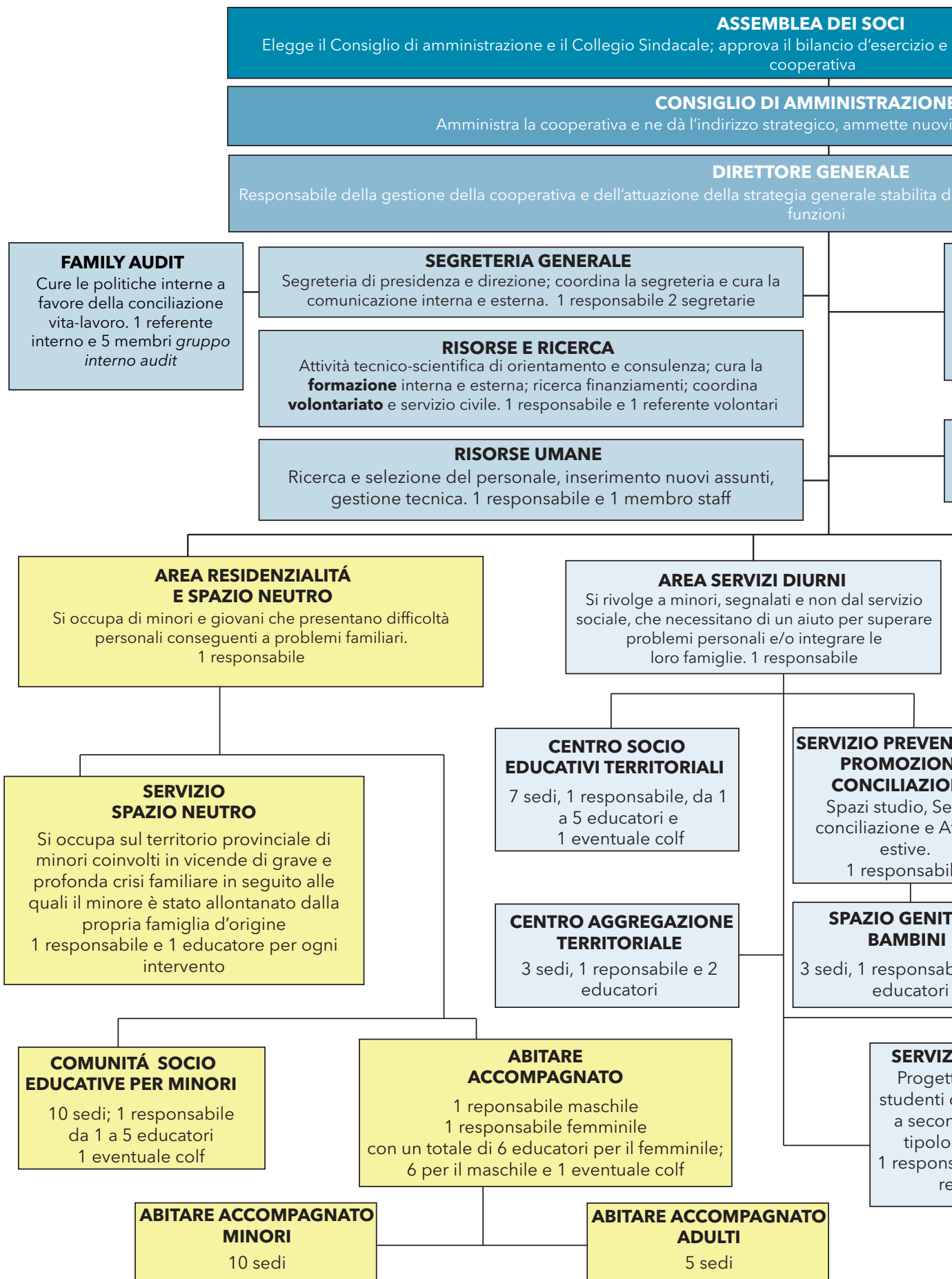
Interventi di accompagnamento al lavoro  
 Nel dettaglio tali attività sono descritte in schede specifiche nella terza parte della Carta dei servizi.

#### **Accanto agli ambiti socio-assistenziali Progetto 92 opera in:**

Educazione scolastica  
 Animazione  
 Servizi di conciliazione  
 Formazione  
 Promozione del volontariato

### 2.3.4. Funzionigramma

Si tratta di un quadro piuttosto articolato in ragione delle dimensioni, dell'articolazione territoriale, della diversificazione di attività e servizi. È riassunto nello schema di seguito riportato che sintetizza le diverse funzioni organizzative e lo schema di inquadramento delle stesse in rapporto ai diversi servizi proposti e alla pianta organica.



e il bilancio sociale, esprime le linee di orientamento della

**NE**  
 ovi soci e monitora il lavoro del direttore

dal CDA; definisce e monitora gli obiettivi delle diverse aree e

**PRESIDENTE**  
 Eletto dall'assemblea, è il rappresentante legale della Cooperativa e svolge funzioni istituzionali in rapporto con l'Ente pubblico e altre realtà; convoca e conduce il CDA

**VICEPRESIDENTE**  
 Viene eletto dal CDA; sostituisce il Presidente

**AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO**  
 Cura gli assetti finanziari e la gestione contabile della cooperativa; i processi di fatturazione e il controllo di gestione.  
 1 responsabile e 3 membri staff

**GESTIONE SERVIZI INTEGRATI**  
 Gestione **qualità**, Sicurezza e Privacy

**AREA LAVORO**  
 Opera con minori e giovani, (segnalati dal servizio sociale e/o da istituti scolastici). Gestisce anche la falegnameria sociale e i prodotti a marchio BEELIEVE. 1 responsabile

**COMPARTO TUTTOVERDE**  
 1. Società Agricola Tuttoverde S.R.L. Impresa Sociale  
 2. Tuttoverde S.R.L. - 1 responsabile e 1 dipendente in distacco

**ENZIONE**  
**ONE**  
 Servizi  
 Attività  
 bile

**MASO PEZ - centro del fare**  
 Brevi progetti a carattere orientativo, progetti educativi articolati. Sede a Ravina.  
 1 responsabile, 5 educatori e 1 colf

**SERRA MUSE**  
 attività di gestione delle serre e dei giardini botanici del Museo delle Scienze (MUSE). 1 educatore

**TIROCINI**  
 1 educatore ogni tirocinio

**ITORI**  
**II**  
 abile e 1/2  
 ri

**INTERVENTI EDUCATIVA DOMICILIARE**  
 Sono volti a permettere la permanenza del bambino o del ragazzo nella propria famiglia e nel proprio contesto sociale.  
 1 responsabile e 1 educatore per ogni intervento

**SIZIO SCUOLA BES**  
 etti rivolti a singoli  
 ti o a "gruppi classe"  
 onda delle diverse  
 logie progettuali.  
 nsabile e 1 educato-  
 re ad alunno

**FUNZIONE RESPONSABILE DI COMUNITÀ/SERVIZIO**  
 Coordina equipe di struttura o di servizio (nel caso di servizi individualizzati), cura i rapporti con gli uffici della cooperativa, gestione burocratico-amministrativa, rapporti con servizi e famiglie, attuazione progetti educativi, gestione quotidianità, relazione educativa con ospiti (solo per comunità socio-educative e per centri socio-educativi territoriali)

**FUNZIONE EDUCATORE**  
 Attuazione progetti educativi, gestione quotidianità, relazione educativa con ospiti, rapporti con famiglie e servizi...

**FUNZIONE COLF**  
 Collaborazione per igiene e cura ambienti, preparazione alimenti per i pasti, lavaggio biancheria e indumenti (solo per strutture residenziali)

### 2.3.5. Professionalità e caratteristiche degli operatori

Viene sempre garantito (se non per inderogabili situazioni di emergenza/urgenza) che gli operatori in organico assicurino almeno i requisiti in termini di titoli di studio ed esperienza richiesti per l'accREDITAMENTO degli specifici servizi in cui lavorano. I criteri di selezione del personale educativo sono in parte correlati anche alle caratteristiche del servizio in cui la persona si troverà ad operare. Nella logica però di garantire una certa versatilità si cerca di tener conto di elementi di valutazione che portino ad individuare operatori potenzialmente affidabili su più ambiti di servizio. Da questo punto di vista diventa perciò importante tenere conto, ad esempio, di: titoli di studio, esperienze pregresse (professionali, di servizio civile e volontariato, di tirocini e stage...), competenze specifiche, età, particolari predisposizioni, flessibilità, conoscenza del contesto... Eventuali assunzioni a tempo (sostituzioni, integrazioni, interventi stagionali...) o esperienze di servizio civile e tirocinio possono diventare occasione di conoscenza e valutazione ulteriore, utili per decidere l'assunzione o la stabilizzazione in organico degli educatori.

Il personale operante in Progetto 92 vanta un'anzianità di servizio superiore della media registrata nelle analoghe organizzazioni del terzo settore.

Nella quasi generalità dei servizi sono previste con frequenza regolare: supervisione professionale, supervisione dei vissuti, incontri di equipe o gruppo di lavoro, formazione/aggiornamento (vedi punto 3.14). Tramite le cosiddette 150 ore viene favorita anche la frequenza di corsi di studio per l'acquisizione di titoli utili per l'attività professionale svolta.

Il personale della cooperativa risiede prevalentemente nel contesto territoriale in cui opera (proviene prevalentemente dallo stesso contesto territoriale in cui opera) al fine di assicurare una buona conoscenza della comunità di riferimento. Nel possibile si favorisce anche un avvicendamento del personale in servizi e attività diverse per favorire una valorizzazione di esperienze interne e prevenire il rischio di burn-out e approccio routinario al servizio.

### 2.3.6. Formazione

Progetto 92 ritiene strategica la dimensione della formazione del proprio personale in quanto permette di favorire la condivisione di una cultura interna e di linee educative e operative condivise e comuni, l'aggiornamento e l'integrazione di competenze tecniche e di lettura del contesto, la rielaborazione e il confronto sulle esperienze in essere, il mantenimento di una flessibilità operativa degli educatori rispetto ai diversi servizi svolti. Uno spazio di formazione permanente previene poi il rischio di un approccio routinario e scontato al lavoro educativo e sociale, sostiene la qualità della relazione facilitando una continua evoluzione metodologica e di pratiche operative.

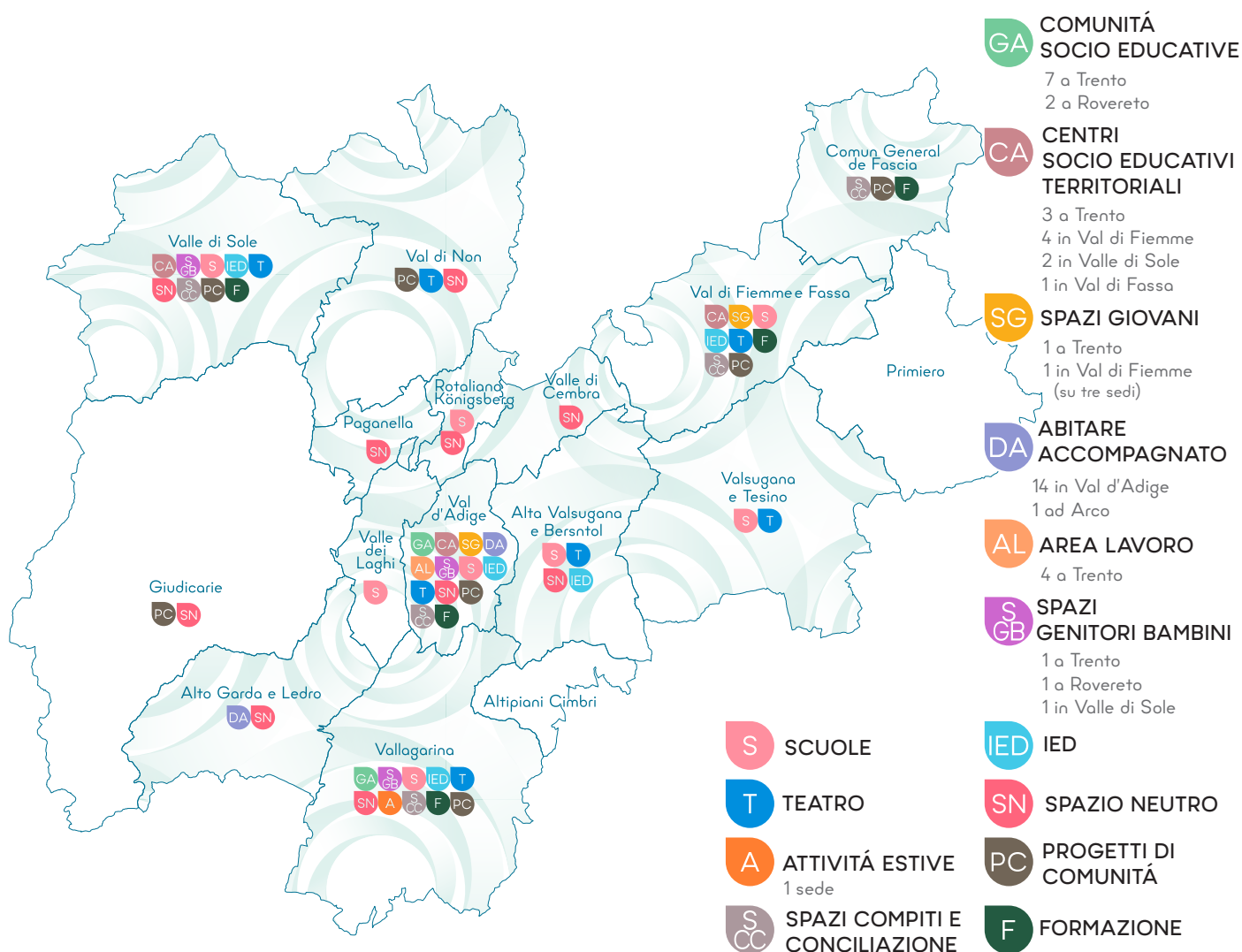
La formazione interna viene strutturata secondo un piano di riferimento triennale, annualmente declinato in specifiche attività. Il piano tiene conto di esigenze strategiche della cooperativa, di valutazioni dei responsabili di aree e servizi, di bisogni espressi dagli operatori, di obblighi derivanti dal sistema di accREDITAMENTO e da normative diverse (sicurezza sul lavoro...). Prevede modalità diverse (percorsi, laboratori, incontri informativi, supervisioni, gruppi di rielaborazione e autoformazione, training on job...) e si articola con proposte trasversali, per aree, servizi, funzioni... Coinvolge anche, secondo i bisogni, personale amministrativo, giovani in servizio civile, volontari, amministratori.

Si favorisce la partecipazione a proposte formative promosse da soggetti diversi e che può permettere confronto con altre esperienze, approfondimenti specifici, opportunità di avvicinare idee e percorsi innovativi...

Progetto 92 offre anche a sua volta attività formative aperte, rivolte a operatori sociali, insegnanti, volontari, genitori e adulti con ruoli educativi. In tali attività si valorizzano contributi di figure con esperienza interne alla cooperativa, nonché di un gruppo di formatori e esperti che collaborano abitualmente con la nostra attività e danno garanzia di proporre un approccio coerente nelle linee di riferimento e nella metodologia proposta.

## 2.3.7. Distribuzione territoriale dei servizi

Progetto 92 ha scelto di cercare di essere presente in modo diffuso sul territorio provinciale e di evitare l'accentramento di servizi, attività, iniziative. Ciò al fine di meglio rispondere ai bisogni delle persone, di poter svolgere anche un'azione promozionale e preventiva, di dialogare con i diversi territori, di essere soggetto presente e attivo nelle comunità, di saper meglio leggere contesti, cambiamenti sociali e problemi, di facilitare la tempestività e la naturalità delle risposte, di valorizzare e coinvolgere le risorse presenti, di creare prossimità, di costruire insieme sensibilità, cultura e nuove progettualità. Di conseguenza le attività ed i servizi che costruiscono comunità, attivano le persone e le reti, contrastano la povertà educativa, agiscono più precocemente sulle fragilità sono distribuiti e attivi anche nelle valli e in piccoli centri della nostra provincia. La distribuzione, sempre in evoluzione, di queste presenze è descritta nella mappa sotto riportata che rappresenta visivamente questo essere nella comunità. Nelle schede dei servizi, al punto 8. è possibile trovare informazioni di dettaglio relative a sedi, riferimenti, proposte.



## 2.3.8. Valori, Mission, Vision

### VALORI:

Per quanto concerne i valori di riferimento Progetto 92 guarda innanzitutto a quanto già esplicitato al punto 2.5, nella parte generale di questa Carta dei servizi, ossia ai principi di: uguaglianza, imparzialità, continuità, scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza, informazione, nonché a quelli di qualità e sostenibilità.

Sono poi rilevanti quelli propri, costitutivi della cooperazione sociale:

- Finalizzazione sociale: in quanto cooperativa sociale si intende perseguire uno scopo che va oltre l'interesse dei suoi associati, uno scopo che si ritiene rilevante per la società nel suo insieme e per i destinatari specifici in modo particolare.
- Non profit: la Cooperativa non distribuisce utili fra i soci; gli eventuali utili sono completamente investiti per l'attività stessa.
- Presenza di soggetti diversi nella base sociale: la Cooperativa cerca di sviluppare la presenza, al suo interno, di persone con ruoli e coinvolgimenti diversi: soci volontari, soci lavoratori, lavoratori dipendenti, volontari, persone in servizio civile. Coloro che operano nella Cooperativa sono invitati a prendere parte alla costruzione di un progetto condiviso, a vivere il loro impegno come volontari o lavoratori retribuiti, non come qualcosa di definito da altri, ma di deciso e realizzato insieme.
- Democraticità: I soci si impegnano a gestire la Cooperativa su un piano di parità: i principi di democrazia e di uguaglianza che si vogliono attuare nella società devono essere ricercati e sperimentati prima di tutto all'interno della nostra organizzazione.
- Corresponsabilità: Tutti coloro che operano nella Cooperativa, e in particolare i soci, hanno il diritto e il dovere di essere responsabili non solo nella propria attività o nella propria struttura, ma nella globalità della Cooperativa. Ciò significa partecipare attivamente ai processi decisionali sugli orientamenti generali, le linee guida, le scelte strategiche senza limitarsi alla delega, impegnarsi a proporre miglioramenti e a contribuire in prima persona nel metterli in atto.

Per quanto concerne più nello specifico la propria attività i valori fondanti assunti alla nascita di Progetto 92 sono di seguito elencati. I principi che esprimono, sempre validi necessitano di essere nel tempo aggiornati, cioè declinati in modo coerente con l'evoluzione del contesto sociale e con i cambiamenti che ne derivano in termini di bisogni e esigenze delle persone e delle comunità.

- Intenzionalità dell'azione sociale e educativa: I diversi interventi della Cooperativa sottendono una dimensione progettuale: c'è un progetto generale dato dalle finalità statutarie, c'è un piano strategico, c'è un progetto per le diverse tipologie di interventi e attività, c'è un progetto individualizzato che riguarda la singola persona presa in carico. Tutte le attività e le iniziative, pur calate in contesti specifici e legandosi alla quotidianità di singoli e comunità, si sviluppano secondo una prospettiva progettuale (e, per quelle più complesse, strategica). Ciò ad evitare si ridurre il senso del proprio operare a mera routine o esecuzione di prestazioni.
- Relazione interpersonale come strumento di intervento: La relazione interpersonale costituisce lo strumento educativo fondamentale. Le varie attività acquistano significato educativo non di per sé stesse, ma in quanto veicolo di relazione. La relazione poi rappresenta non solo il pilastro delle attività più strettamente educative ed individualizzate, ma pure la dimensione attraverso la quale si costruiscono sensibilizzazione delle comunità, promozione del protagonismo e della partecipazione, attivazione di volontariato, reti di collaborazione allargate (non solo tra operatori sociali), coesione sociale.
- Dimensione quotidiana come luogo della relazione: Il contesto della quotidianità ci sembra quello più adatto (e normalizzante) a sviluppare una relazione educativa, ma pure a costruire reti comunitarie inclusive e accoglienti. Accompagnare bambini e giovani, ma anche coinvolgere persone e gruppi risulta più efficace e attrattivo quando passa dalle esperienze ed alle pratiche della quotidianità. Ossia di quanto ciascuna persona sperimenta e pratica nell'ordinarietà e tocca direttamente la sua vita.



- **Centralità della persona:** è necessario che ogni attività proposta e realizzata, ogni azione educativa sia rispettosa delle persone, della loro storia, della loro età, dei loro ritmi, ed in particolare delle loro relazioni. Rispetto della persona significa credere nelle risorse e nella possibilità di autorealizzazione di ciascuno, ed aiutarla ad acquistare fiducia in sé stessa, a diventare protagonista della propria vita e della propria crescita. Non vogliamo dare soluzioni precostituite, ma lavorare per offrire in particolare alle persone prese in carico e ai loro nuclei familiari un ambiente facilitante e stimolante perché essi stessi si costruiscano un percorso di cambiamento, delle opportunità, un futuro.

Centralità della persona significa anche prestare una particolare attenzione a costruire e realizzare progetti, attività e servizi a misura delle persone, delle loro attese e dei loro bisogni e dell'organizzazione.

- **Lavoro in equipe:** è impossibile pensare al lavoro sociale e educativo come un lavoro individuale. La presenza e la collaborazione di più figure educanti consente, con adeguato supporto metodologico, di seguire nei servizi bambini e ragazzi in maniera sufficientemente personalizzata, può facilitare la costruzione di relazioni particolarmente significative, il confronto interno ed esterno permette di contare su diversi punti di vista e su diverse capacità personali e professionali, che possono completarsi a vicenda, ed è spesso importante per comprendere meglio le attese delle persone e delle comunità e di costruire collaborazioni, reti, cambiamento sociale per tutti.

L'apertura all'esterno: i servizi della Cooperativa vogliono essere aperti alle risorse esterne, e fanno riferimento per i minori che vengono seguiti alle opportunità che offre il territorio. Intendiamo svolgere le nostre attività in una prospettiva di corresponsabilizzazione dei soggetti istituzionali, delle comunità locali, delle singole persone rispetto alle problematiche di cui ci occupiamo.

- **La verifica:** la dimensione progettuale perde di significato se il raggiungimento degli obiettivi non viene verificato. Questo richiede la disponibilità a mettere in discussione il proprio lavoro e a non dare per scontata alcuna modalità di intervento. La verifica, intesa come riflessione sull'attività svolta, è lo strumento che consente di imparare dall'esperienza ed il presupposto per migliorare.

## VISION:

Negli anni passati la vision di Progetto 92 era stata sintetizzata in "Per crescere nella comunità" che gioca sulle diverse accezioni del termine comunità e contiene in sé una prospettiva dell'organizzazione, un obiettivo desiderabile per contesti e territori nei quali si è presenti ed un impegno nei confronti delle persone di cui, in modo diverso, ci si occupa. Ora anche questo "slogan" potrà essere (come ogni slogan) rivisto e aggiornato per esprimere in modo attuale gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi vive la cooperativa, ma è evidente che i riferimenti saranno comunque agganciati al senso di tale visione strategica e valoriale della nostra organizzazione.

## MISSION:

Progetto 92 opera sul territorio provinciale trentino e rivolge il proprio impegno nei confronti di bambini/e, ragazzi/e, giovani e famiglie. Si lavora per la promozione del benessere delle comunità all'interno delle quali si opera, per la sensibilizzazione di cittadinanza e istituzioni verso esigenze e bisogni delle famiglie e dell'età evolutiva, per la responsabilizzazione e l'attivazione delle persone nella prevenzione e nella cura dei problemi delle proprie comunità. Una particolare attenzione viene posta nei confronti delle situazioni di disagio e difficoltà. Una parte rilevante del lavoro di Progetto 92 è quindi rivolta in particolare a minori e giovani bisognosi, per ragioni diverse di carattere personale e familiare, di interventi di accompagnamento ed educativi per potersi integrare positivamente nell'ambiente di vita e nel contesto sociale sotto il profilo sociale, psicologico, culturale, professionale ed economico.

Le forme in cui si declina concretamente la finalità sociale di Progetto 92 trova riscontro nei diversi livelli e ambiti operativi descritti nello statuto con un fine più indicativo e orientativo che di puntuale illustrazione delle attività.

Riportiamo di seguito il testo ripreso dall'articolo 4 dello Statuto.

La Cooperativa si impegna, in particolare nel territorio della provincia di Trento:

- nell'ambito della prevenzione al disagio, superando la logica riparativa (della sola cura dei problemi), per mettere al centro l'attenzione alla qualità della vita e la capacità delle persone di crescere in auto-

mia, responsabilità e dignità;

- nello studio, nella programmazione, nella gestione di servizi di supporto al minore e al giovane in difficoltà e alla sua famiglia;
- nella promozione di iniziative di studio, formazione ed informazione;
- nella promozione di iniziative di cooperazione allo sviluppo.

Per il conseguimento di tali obiettivi la Cooperativa può occuparsi di:

- programmazione e gestione di comunità educative di accoglienza e di centri aperti socio educativi;
- programmazione e gestione di attività di aggregazione giovanile;
- programmazione e gestione di supporti individuali e di interventi educativi domiciliari;
- realizzazione di attività in collaborazione con le realtà scolastiche;
- programmazione e gestione di interventi di formazione ai prerequisiti lavorativi e di orientamento occupazionale e di inserimento lavorativo;
- programmazione e gestione di attività educativo ricreative;
- interventi di sostegno alla genitorialità;
- segretariato sociale e consulenze inerenti le materie di specifica competenza;
- informazione, orientamento e raccordo tra i servizi esistenti e sulle risorse disponibili;
- attività di studio e ricerca;
- realizzazione di programmi di formazione ed aggiornamento;
- promozione di attività culturali (dibattiti, convegni,...);
- iniziative di sensibilizzazione;
- promozione di attività ed iniziative di animazione socio-culturale;
- promozione e sperimentazione dell'approccio di sviluppo di comunità.

## 2.4. Come accedere ai servizi

L'accesso ai servizi di Progetto 92 è improntato, come già esplicitato, al rispetto dei principi di equità e imparzialità.

### 2.4.1. Servizi con presa in carico

Il percorso di accesso è evidentemente più strutturato e definito in modo formale per quanto concerne i servizi che prevedono una presa in carico.

**La persona interessata o i suoi famigliari possono accedere solo attraverso i servizi sociali del territorio di residenza.**

Per i minori di età (che costituiscono una parte preponderante delle persone prese in carico da parte di Progetto 92) sono necessari un coinvolgimento diretto ed un consenso da parte dei genitori o di chi esercita funzioni di responsabilità genitoriale.

Per tali servizi la richiesta, anche quando derivante da provvedimenti della magistratura, arriva alla cooperativa tramite il servizio sociale competente, al quale la persona o la famiglia si deve rivolgere. Fanno parziale eccezione i servizi legati all'area della socializzazione al lavoro per i quali la segnalazione può provenire anche da istituti scolastici o centri di formazione professionale.

Il percorso è definito secondo modalità abbastanza trasversali ai diversi servizi, pur tenendo conto delle finalità, delle peculiarità operative, dei contesti territoriali... di ciascuno di essi.

Di seguito si descrive uno schema di massima rimandando alle schede delle singole tipologie contenute nella Carta dei servizi per eventuali modalità più specifiche previste.

- Contatto, anche telefonico, da parte del proponente con figura di riferimento della cooperativa relativa all'ambito di servizio d'interesse al fine di verificare disponibilità posto (per strutture) educatore (per servizi individualizzati) per presa in carico
- In vista di una valutazione da parte della cooperativa della proposta di presa in carico, incontro di presentazione della situazione da parte del servizio proponente al referente di Progetto 92 per l'ambito di servizio interessato. Tale appuntamento prevede un confronto sugli obiettivi del progetto e sui relativi tempi di attuazione. In alcuni casi può coincidere con punto 1.

- Richiesta di eventuali integrazioni e approfondimenti con il coinvolgimento di servizi specialistici (psicologia clinica, neuropsichiatria infantile, psichiatria...)
- Valutazione da parte della figura di riferimento della cooperativa, sentite anche le equipe educative eventualmente interessate, della congruità dei bisogni della persona proposta per una presa in carico con la tipologia di utenza cui lo specifico servizio si rivolge e della compatibilità della stessa persona con la composizione del gruppo di ospiti già in carico (nel caso di strutture). Ciò al fine di garantire la potenziale efficacia del servizio offerto, la tutela della persona presa in carico e dell'equilibrio educativo e gestionale della struttura.
- Comunicazione della disponibilità/indisponibilità alla effettiva presa in carico, con eventuale esplicitazione delle valutazioni che hanno motivato il diniego.
- Incontro di presentazione conoscenza con servizi proponenti, destinatario della presa in carico, familiari.
- Per strutture visita alla sede fisica da parte di persona da accogliere e familiari (può coincidere con 6. quando l'incontro di presentazione si svolge direttamente presso la sede del servizio).
- Accettazione (dove non siano in atto provvedimenti specifici dell'autorità giudiziaria) da parte dell'interessato e della famiglia.
- Definizione di modalità e date di avvio del percorso di presa in carico.

Le dimissioni da un percorso con presa in carico invece dovrebbero derivare da una valutazione condivisa e congiunta e possono avvenire principalmente:

- Alla scadenza del periodo di prevista durata del progetto
- Per raggiungimento degli obiettivi prefissati sulla base di una valutazione condivisa (equipe educativa/utente-famiglia/servizio sociale)
- A seguito di rilevanti variazioni della situazione personale e familiare
- Per valutazione di inadeguatezza del percorso/servizio rispetto ai bisogni rilevati (condivisa tra le parti o supportata da puntuali motivazioni da parte dell'equipe educativa)
- Per decisione autonoma di ritiro da parte dell'ospite o dei familiari

### 2.4.1. Servizi ad accesso libero

Nei servizi che non prevedono una presa in carico (ad esempio centri di aggregazione, spazi genitori bambini...) o non la prevedono per tutti gli utenti (alcuni centri socio-educativi territoriali) l'accesso è più libero, si basa su una richiesta diretta da parte della persona che intende frequentare, non è vincolante nel tempo, può in genere avvenire nel corso dell'intero periodo annuale di attività... Nel caso dei centri socio-educativi sono comunque previste forme di concertazione e condivisione degli accessi con il servizio sociale di riferimento.

I vincoli posti sono per questi servizi derivanti dalle caratteristiche specifiche dell'attività e possono riguardare ad esempio:

- Residenza/domicilio nel territorio di riferimento,
- Appartenenza allo specifico target del servizio (età, essere genitore con figli...)
- Ricettività del servizio scelto
- Eventuale sottoscrizione di un'iscrizione all'attività
- Eventuale pagamento della quota di partecipazione
- Rispetto delle regole di funzionamento del servizio...

## 2.5. Soggetti con cui si collabora

- Utenza e rete familiare: come emerge anche dai punti precedenti, al centro delle dinamiche di collaborazione di Progetto 92 stanno i destinatari/utilizzatori di servizi e attività e le loro famiglie. Bambini/e, ragazzi/e, giovani, famiglie non sono semplicemente coloro che ricevono le prestazioni svolte da Progetto 92, ma ne sono protagonisti, secondo l'età e le possibilità. Tutte le attività di Progetto 92 si basano sulla relazione e ogni relazione non è un prodotto, un oggetto da cedere o acquistare o un'informazione da trasmettere, ma qualcosa che richiede reciprocità, coinvolgimento, riconoscimento di piena dignità. Senza queste condizioni non c'è relazione e senza relazione i nostri servizi si svuotano di significato e di utilità. Pertanto, la collaborazione con utenti e familiari non è solo una scelta valoriale, ma anche una necessità per garantire il buon esito di attività e interventi.
- Servizi: nella logica già espressa anche in altri punti precedenti della Carta dei servizi l'operare di Progetto 92 non può essere pensato in logica di autosufficienza. Dal confronto sulle condizioni del contesto sociale alla lettura dei cambiamenti e dei bisogni, dalla definizione di strategie alla progettazione di attività e interventi, dalla promozione e dalla prevenzione alla sensibilizzazione, dal lavoro sociale con la comunità a quello educativo con la singola persona, la dimensione della rete, dell'integrazione tra servizi e figure professionali, tra formale e informale rappresenta la strada obbligata, convintamente percorsa. Lungo è l'elenco degli interlocutori, di seguito indichiamo i principali.
  - Servizi sociali: rappresentano uno dei più rilevanti soggetti con i quali si collabora, in particolare per quanto riguarda i servizi con presa in carico. Coprogettano i servizi, ne curano tramite gli enti di appartenenza l'affidamento, segnalano e accompagnano le situazioni per le quali si prevede l'attivazione del servizio, indicano gli obiettivi generali del progetto individualizzato e condividono linee e contenuti dei progetti educativi domiciliari, promuovono la lettura partecipata di bisogni del proprio territorio individuando le priorità su cui intervenire.
  - Servizi specialistici: sono frequentemente parte di percorsi con presa in carico anche i servizi dell'area della Salute mentale, come Neuropsichiatria infantile e psicologia clinica (per minori), nonché quelli di psichiatria e psicologia per l'età adulta e il Centro disturbi del comportamento alimentare. Tali servizi concorrono per quanto di competenza alla rete per le persone interessate garantendo il loro apporto all'equipe interprofessionale ed eventuali percorsi di valutazione e accompagnamento.
  - Scuola: altro fondamentale interlocutore di Progetto 92 è rappresentato da tutto il sistema scolastico e formativo col quale le forme di collaborazione interessano livelli diversi: il confronto e l'integrazione su situazioni in carico, il supporto educativo, dove richiesto, all'interno delle scuole da parte di personale di Progetto 92 (disturbi dell'apprendimento, bisogni educativi speciali, personalizzazione di percorsi...), la realizzazione di attività integrative (laboratoriali, animative, di supporto allo studio, laboratoriali...), la proposta di momenti formativi per insegnanti e genitori, la costruzione di progetti territoriali di prevenzione, inclusione, contrasto della povertà educativa...
  - Magistratura: Progetto 92 collabora inoltre con la magistratura, sia ordinaria sia minorile. Con le diverse specifiche e articolate competenze il Tribunale ordinario e quello per i minori intervengono oltre che per questioni penali relative a minori e giovani in carico ai servizi della cooperativa, disponendo interventi specifici (percorsi socio-educativi, allontanamenti dal nucleo familiare e collocamenti in comunità, incontri protetti-spazio neutro...), decretando eventuali decadenze o sospensioni di responsabilità genitoriale...
- Enti e soggetti istituzionali: assai importante è la collaborazione con le istituzioni, titolari, in diverso modo, delle competenze nelle materie in cui Progetto 92, in particolare con funzioni normative e regolamentari, di pianificazione e programmazione, di indirizzo e coordinamento, di finanziamento, di autorizzazione e accreditamento di vigilanza e controllo, di rapporto con la cittadinanza... Il riferimento è a: Provincia autonoma di Trento, comunità di valle, comuni. Sul territorio del Comune di Trento è prevista una collaborazione sul

piano del confronto e della coprogettazione di iniziative specifiche anche con diverse circoscrizioni. Nella sua storia Progetto 92 ha voluto accreditarsi non come mero esecutore di servizi e prestazioni, che pure s'impegna a svolgere con cura, attenzione e qualità, ma anche come interlocutore dialogante nella costruzione condivisa di un benessere effettivo per bambini, ragazzi, giovani, famiglie e comunità tutta, come stimolo ... per un esteso e incisivo impegno a promuovere responsabilità, solidarietà, reciprocità, inclusione, accoglienza, sostegno alle fragilità e alle vulnerabilità.

- **Comunità locale:** la comunità locale (o per meglio dire le diverse comunità locali) è il contesto all'interno del quale Progetto 92 è presente e opera. È l'insieme di persone e gruppi, formali ed informali, di relazioni e attività, di servizi e opportunità, in cui ciascuno vive e da cui anche l'agire quotidiano e progettuale della cooperativa non può distaccarsi. È la dimensione della vita quotidiana per ogni persona. Essere nella comunità, conoscerla, interagire con essa permette di essere vissuti come risorsa presente, parte attiva e non semplici erogatori di servizi. Essere a servizio della comunità consente di valorizzare le competenze di cui Progetto 92 è portatrice, di dialogare, di essere tra gli animatori di territori che si orientano all'inclusione, alla prossimità, alla solidarietà, diventando più vivibili e accoglienti.

- **Volontariato:** l'apporto del volontariato rappresenta fin dall'inizio della sua storia una dimensione costitutiva e rilevante di Progetto 92. Persone che esprimono scelte di gratuità e condivisione, e che integrando il lavoro dei dipendenti, facilitano il radicamento nelle comunità all'interno delle quali si opera, la sensibilizzazione di persone ed istituzioni, l'attivazione di risorse formali ed informali... In questa fase storica in cui la risposta ai sempre più complessi bisogni sociali non può essere delegata ai soli addetti ai lavori, ma richiede un coinvolgimento consapevole e competente dell'intera comunità, il rilanciare azioni forti per promuovere una più rilevante collaborazione di volontari nell'attività della cooperativa ha un notevole valore, non meramente strumentale. Se l'ambito più abituale di coinvolgimento del volontariato è quello dell'attività diretta con bambini, ragazzi e famiglie, all'interno dei nostri servizi, non va trascurato l'apporto (peraltro già sperimentato positivamente) in altri ambiti: amministrazione, gestione, formazione... Le persone interessate a intraprendere un impegno di volontariato in cooperativa passano attraverso il contatto, spesso favorito da azioni promozionali e comunicative, con la sede e le figure incaricate di seguire quest'ambito che le indirizzano, sulla base di competenze, disponibilità e esigenze presenti ai diversi servizi, oppure entrano direttamente con le varie sedi territoriali di Progetto 92. Nella valutazione delle persone interessate al volontariato sono considerati requisiti indispensabili motivazione, consapevolezza, serietà, impegno alla continuità. Anche i volontari sono tenuti ad un impegno di riservatezza in merito a tutte le informazioni acquisite sulle persone nel corso della loro attività. L'articolazione e la diversificazione, anche territoriale, di attività, servizi e iniziative di Progetto 92 rendono più facile proporre esperienze di volontariato congeniali a caratteristiche, età, competenze, disponibilità, luogo di residenza e interessi delle persone. Ai volontari sono garantiti un accompagnamento nel loro servizio da parte degli operatori e momenti formativi e di confronto sull'esperienza. Una collaborazione particolare è avviata da anni con il Centro servizi volontariato della Provincia di Trento che assicura sul tema consulenza, informazione, opportunità formative per il personale e per i volontari, segnalazione di persone interessate a svolgere la propria attività di volontariato presso Progetto 92. In alcuni casi (iniziative, progetti, percorsi territoriali...) il rapporto è costruito con altre realtà che coinvolgono e mettono a disposizione anche loro volontari (cooperative sociali, associazionismo...).

- **Associazionismo:** preziosi risultano pure apporti e ruolo dell'associazionismo. La fitta rete di soggetti impegnati nel nostro territorio provinciale per la costruzione di opportunità e proposte nei più diversi ambiti (culturale, sportivo, sociale, ambientale, ricreativo...) è partner importante sia per individuare soluzioni di integrazione e partecipazione per le persone che Progetto 92 accompagna, sia per proporre nei diversi territori iniziative condivise mirate a costruire, nella logica già espressa, comunità più accoglienti, solidali, attive.

- **Terzo settore:** Progetto 92 interagisce nella propria attività con altre organizzazioni del terzo settore (cooperative sociali, associazioni...) col le quali si condividono progettualità e iniziative, si lavora in rete per specifiche situazioni integrando azioni e competenze, sviluppando percorsi più completi ed efficaci...; tale collaborazione può riguardare anche momenti di confronto, partecipazione a tavoli territoriali, promozione di istanze condivise. Una funzione importante garantiscono le cosiddette organizzazioni di secondo livello che raccolgono al loro interno più soggetti del terzo settore proponendo un ruolo che può riguardare l'ascolto, la formazione, l'attivazione di gruppi tematici, la rappresentanza a tavoli istituzionali, di contrattazione, sindacali, l'azione culturale, di sensibilizzazione, politica, di advocacy... In particolare, a livello nazionale

e locale Progetto 92 aderisce a CNCA – Coordinamento nazionale comunità di accoglienza; a livello provinciale a Consolida, consorzio della cooperazione sociale trentina e Federazione trentina della cooperazione.

• Profit e altri: nel corso degli anni si è allargata la rete di relazioni di Progetto 92 che ha permesso non solo di farsi conoscere in modo più diffuso, di valorizzare opportunità di scambio, di accedere a opportunità integrative, ma pure di costruire percorsi condivisi, progettualità innovative, attivazioni trasversali di proposte... E questo ha riguardato soggetti culturali, enti diversi, aziende private, soggetti economici in una logica di mutualità e collaborazione che ha scardinato schemi non più attuali che confinavano le realtà del terzo settore in spazi separati, spesso autoreferenziali e poco o per nulla collegati con diverse componenti fondamentali del tessuto sociale. (Perciò si è scelto di evitare isolamento e rischio di autoreferenzialità per incontrare realtà culturali, enti diversi, aziende private, soggetti economici in una logica di mutualità e collaborazione)

## 2.6. Rapporti con cittadini-utenti (strumenti di partecipazione e tutela)

### 2.6.1. Indagini di customer satisfaction

Progetto 92 ha definito responsabilità e modalità operative per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti e in genere dei fruitori, diretti e indiretti, delle attività e dei servizi. Ci si riferisce sia ai soggetti committenti dei servizi sia agli effettivi clienti/utenti, percettori diretti dei servizi stessi. Attraverso il sistema di rilevazione della soddisfazione si intende verificare periodicamente che i servizi offerti corrispondano alle aspettative dei destinatari, predisponendo inoltre strumenti adeguati che consentano di esprimere segnalazioni e anche eventuali reclami e lamentele.

### 2.6.2. Classificazione dei servizi

Le indagini periodiche sulla soddisfazione devono tenere conto della peculiarità dei servizi che, ai fini di questo specifico obiettivo, vengono suddivisi in tre categorie principali:

#### 1. Servizi ad alto contenuto socio-educativo

Fanno parte di questa categoria:

- Servizi residenziali
- Servizi semiresidenziali
- Servizio spazio neutro
- Servizio educativa domiciliare
- Servizio assistenza scolastica
- Servizio socializzazione al lavoro

#### 2. Servizi di tipo animativo e conciliativo

Fanno parte di questa categoria:

- Servizi ricreativi estivi
- Servizi ricreativi pomeridiani, doposcuola, aiuto allo studio, ecc.
- Servizi aggregativi per famiglie (spazi famiglie)
- Progetti ludici, ricreativi e aggregativi

#### 3. Servizi produttivi

Fanno parte di questa categoria:

- Prodotti realizzati nel comparto falegnameria
- Lavori realizzati nel comparto assemblaggio
- Prodotti e lavori realizzati nel comparto vivaio



### 2.6.3. Classificazione degli strumenti di indagine

Le caratteristiche peculiari delle diverse categorie di servizi richiedono un approccio diversificato per la rilevazione della soddisfazione del cliente, se si escludono gli aspetti gestionali e organizzativi generali e trasversali a tutti i servizi (disponibilità, cortesia, tempistiche, strumenti, strutture, ecc.).

Di conseguenza, in linea generale, sono previsti i seguenti strumenti di indagine:

#### **Servizi ad alto contenuto socio educativo**

- Committente

a) Rendiconto dell'attività secondo disposizioni contenute nell'incarico: ad es. dati quantitativi, rendiconto dei costi, descrizione delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti.

- Utente:

a) Questionari di soddisfazione online sugli aspetti trasversali e generali

b) Interviste individuali a campione sugli aspetti socio-educativi

- Assistenti sociali e altri riferimenti dell'utenza:

a) Interviste individuali con gli assistenti sociali e figure assimilabili come educatori individuali, referenti della struttura inviante, ecc.

#### **Servizi di tipo animativo e conciliativo**

- Committente

a) Rendiconto dell'attività secondo disposizioni contenute nell'incarico: ad es. dati quantitativi, rendiconto dei costi, descrizione delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti.

- Utente:

a) Questionari di soddisfazione online sugli aspetti trasversali e generali

b) Questionari di soddisfazione online sugli aspetti ludico-ricreativi

#### **Servizi produttivi**

- Clienti privati

a) Questionario di soddisfazione a campione sul prodotto e sul servizio

- Clienti aziende

a) Questionario di soddisfazione a campione sul prodotto e sul servizio

b) Informativa e profilazione commerciale (eventuale)

### 2.6.4. Strumenti di rilevazione

Dovendo rivolgere l'analisi della soddisfazione a un consistente gruppo di clienti/utenti non standardizzabile con cadenza regolare, è fondamentale disporre di strumenti diversificati, molto mirati, agevoli e poco impegnativi in termini gestionali, coerenti con gli obiettivi e il contesto:

#### **Rendiconto delle attività al committente**

Non esiste un modello standard e comune a tutti i committenti, che tipicamente esplicitano le esigenze di rilevazione in sede contrattuale. Tipicamente, l'analisi del committente prevede: una descrizione dell'attività svolta (cd. Relazione tecnica), l'indicazione di eventuali punti forti/deboli e di eventuali problemi riscontrati, una sintesi dei dati quantitativi sul servizio (numero di ore/giornate erogate, numero e profilo dei partecipanti), un rendiconto economico dei costi sostenuti ed eventuali ricavi diretti e in alcuni casi ulteriori dati di tipo qualitativo (es. qualifiche del personale impiegato).

#### **Interviste individuali**

Richiedono un approccio fortemente orientato alla singola persona e al particolare servizio svolto. È quindi necessario che l'intervista venga svolta da personale competente e preparato, anche per tutelare eventuali condizioni di fragilità degli intervistati.

La valutazione è quindi di tipo strettamente qualitativo ed è affidata alla competenza dell'intervistatore, che può essere di preferenza una figura interna, ma diversa dal referente socio- educativo dell'attività interessata.

L'oggetto della rilevazione è necessariamente personalizzato quando si parla di interventi con presa in carico e presentano pertanto obiettivi e dinamiche specifiche e non standardizzabili.

#### **Questionari di soddisfazione online sugli aspetti trasversali e generali**

Attraverso la piattaforma google form viene predisposto e aggiornato un unico questionario standard per tutti i servizi socio-educativi e ricreativi, contenente pochi elementi di indagine comuni, come: cortesia/disonibilità del personale, facilità nel reperire informazioni; qualità di spazi e attrezzature; supporto nella gestione amministrativo-burocratica ecc. e una parte riservata alla libera espressione di suggerimenti o altre segnalazioni.

#### **Questionari di soddisfazione online sugli aspetti ludico-ricreativi**

Attraverso la piattaforma google form viene predisposto e aggiornato un unico questionario standard per tutti i servizi ludici e ricreativi, contenente pochi elementi di indagine, come: gradimento delle attività proposte, serenità dell'utente nel partecipare all'attività e nel rientro al contesto domestico, qualità del cibo (se previsto) ecc., e una parte riservata alla libera espressione di suggerimenti o altre segnalazioni.

#### **Questionari di soddisfazione a campione**

Attraverso la piattaforma google form viene predisposto e aggiornato un unico questionario standard per tutti i servizi e i prodotti, contenente pochi elementi di indagine, come: qualità generale del prodotto/servizio, gradimento dell'assistenza tecnica e commerciale, rapporto qualità-prezzo ecc., e una parte riservata alla libera espressione di suggerimenti o altre segnalazioni.

### **2.6.5. Analisi dei risultati**

#### **Rendiconto delle attività al committente**

La soddisfazione dei committenti rispetto ai dati rilevati e comunicati viene monitorata attraverso la rappresentanza della Direzione e/o del responsabile d'area dell'attività svolta, al fine di garantire chiarezza strategica e unità comunicativa nel rapporto con i committenti (tipicamente enti pubblici, fondazioni ecc.).

#### **Interviste individuali**

I risultati delle interviste individuali vengono riportati all'attenzione della Direzione, allegando le singole interviste per eventuali approfondimenti. È compito del Responsabile d'Area segnalare alla Direzione eventuali criticità che richiedono una gestione tempestiva. Le relazioni dei responsabili di Area vengono in ogni caso messe all'ordine del giorno del Riesame della Direzione e, all'occorrenza, prese in gestione dalla Direzione.

#### **Questionari di soddisfazione online sugli aspetti trasversali e generali**

I risultati dei questionari online, facilmente aggregabili e sintetizzabili, vengono portati all'attenzione del Responsabile Qualità. Il Responsabile Qualità elabora una relazione riassuntiva e la sottopone all'attenzione della Direzione. È compito del Responsabile Qualità segnalare alla Direzione eventuali criticità che richiedono una gestione tempestiva.

#### **Questionari di soddisfazione online sugli aspetti animativi e conciliativi**

I risultati dei questionari online, facilmente aggregabili e sintetizzabili, vengono portati all'attenzione del Responsabile di Area. È compito del Responsabile d'Area segnalare alla Direzione eventuali criticità che richiedono una gestione tempestiva.

#### **Questionari di soddisfazione a campione sul prodotto e sul servizio**

I risultati dei questionari online, facilmente aggregabili e sintetizzabili, vengono portati all'attenzione del Responsabile di Area. È compito del Responsabile d'Area segnalare alla Direzione eventuali criticità che richiedono una gestione tempestiva.

## 2.6.6. Pianificazione delle azioni di miglioramento

Qualora i risultati dell'indagine di soddisfazione suggeriscano opportunità di miglioramento, queste vengono discusse e pianificate in sede di riesame della Direzione. Da ciò derivano indicazioni operative per definire, progettare e realizzare azioni di miglioramento.

## 2.7. Sistema di raccolta reclami e modalità di risoluzione delle controversie

### 2.7.1. Reclami e altre segnalazioni

#### **Servizi ad alto contenuto socio-educativo**

La presenza di forme di fragilità e disagio complesse e delicate nell'utenza richiede necessariamente una funzione di "filtro" da parte del personale educativo rispetto alla comunicazione di eventuali reclami o lamentele da parte degli utenti, dei relativi nuclei familiari o degli assistenti sociali dove presenti. La struttura organizzativa del personale e la pianificazione di momenti di confronto regolari (riunioni di equipe, riunioni responsabili, riunioni di Direzione) consente il passaggio di informazioni dall'educatore di riferimento al Responsabile di Servizio, al Responsabile di Area fino alla Direzione, in maniera sufficientemente strutturata e regolare.

È compito dei diversi livelli di responsabilità trasmettere le segnalazioni al livello superiore.

È previsto un tempo di riscontro massimo di 10 giorni che tiene conto dei tempi di trasmissione del reclamo fino alla Direzione e successiva individuazione delle specifiche modalità di risposta, incluse eventuali forme di risarcimento/compensazione/sostituzione/rimborso valutate caso per caso.

#### **Servizi di tipo animativo e conciliativo**

Oltre alla disponibilità del personale educativo e dei relativi responsabili, viene fornito al momento dell'adesione al progetto un indirizzo e-mail dedicato per l'invio di segnalazioni durante il periodo di svolgimento dell'attività.

È previsto un tempo di riscontro massimo di 10 giorni che tiene conto dei tempi di trasmissione del reclamo fino alla Direzione e successiva individuazione delle specifiche modalità di risposta, incluse eventuali forme di risarcimento/compensazione/sostituzione/rimborso valutate caso per caso.

#### **Servizi produttivi**

Lamentele, reclami e altre segnalazioni rientrano nell'ordinaria gestione commerciale dei servizi produttivi e rientrano quindi tra i compiti assegnati al responsabile.

Solo in casi particolarmente gravi e/o sistemici è prevista la comunicazione alla Direzione.

È previsto un tempo di riscontro massimo di 10 giorni che tiene conto dei tempi dell'eventuale trasmissione del reclamo fino alla Direzione e successiva individuazione delle specifiche modalità di risposta, incluse eventuali forme di risarcimento/compensazione/sostituzione/rimborso valutate caso per caso.

### 2.7.2. Calendario somministrazione delle indagini di soddisfazione

Servizi alla persona ad alto contenuto socio-educativo: DICEMBRE

Servizi alla persona a basso contenuto socio-educativo: SETTEMBRE (estive) e GIUGNO (para-scolastiche)

Servizi produttivi: SETTEMBRE

## 2.8. Modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei Servizi (aggiornamento obbligatorio al bisogno e almeno ogni tre anni)

### 2.8.1. Indicazione modalità e tempi

Il referente provvede trimestralmente a correggere eventuali errori e refusi e a registrare modifiche relative ad informazioni tecniche, riferimenti operativi, di sedi o recapiti... Procede annualmente ad una rilettura della Carta evidenziando eventuali incongruenze e cambiamenti, basandosi anche su indicazioni interne (direzione, responsabili di aree e servizi, operatori...) che è tenuto a sollecitare. Sono di riferimento per modifiche e aggiornamenti anche eventuali segnalazioni o richieste di utenti e familiari, servizi, altri stakeholder. Triennialmente si programmerà una revisione più organica e partecipata, prevedendo anche un ascolto di rappresentanti delle diverse categorie di soggetti coinvolti nell'attività. Degli aggiornamenti annuali si darà comunicazione tramite i diversi canali informativi della cooperativa. In considerazione della necessità di dare maggiore organicità, completezza e adeguatezza di linguaggio comunicativa allo strumento formalizzato in occasione del procedimento di accreditamento, si prevede di anticipare la prima revisione complessiva della Carta dei servizi a fine 2022.

### 2.8.2. Individuazione referente monitoraggio

Michelangelo Marchesi



## *Premessa*

Sono di seguito presentate in questa parte della Carta dei servizi le schede sintetiche di presentazione delle diverse tipologie di servizio e attività svolte da parte di Progetto 92. In questa versione sono presenti solo le schede relative ai servizi socio-assistenziali soggetti a specifica procedura di autorizzazione e accreditamento da parte della Provincia autonoma di Trento. Entro giugno 2022 si provvederà all'integrazione con le schede di tutti gli altri servizi che Progetto 92 propone: conciliativi, scolastici, formativi, socio-sanitari...



# Abitare accompagnato per minori

## Sommario

### 1. ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI - Domicilio Autonomo

#### 1.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

#### 1.2 Descrizione servizio e attività

#### 1.3 Indicazione metodologia di lavoro

#### 1.4 Organizzazione del servizio

1.4.1. Figure professionali

1.4.2. Sedi e contatti

1.4.3. Modalità di accesso

1.4.4. Apertura

1.4.5. Durata dell'accoglienza

#### 1.5. Qualità

1.5.1. Standard che garantiamo

## 1.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Il servizio è rivolto a giovani di età compresa, indicativamente, tra i 18 e i 25 anni provenienti sia dalla stessa Cooperativa che da realtà ad essa esterne, comunque in carico ai Servizi Sociali Territoriali e inseriti in un contesto di inclusione sociale di base.

In particolare, risponde alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto e si trova in situazioni di fragilità e difficoltà personali, in genere privi di un adeguato supporto familiare.

Il servizio Abitare Accompagnato per Minori è nato per rispondere ad una duplice esigenza della Cooperativa: da una parte la necessità di gestire e portare a termine interventi educativi con giovani già ospiti all'interno di strutture per minori e ormai maggiorenni, dall'altra la richiesta sempre più presente da parte degli stessi ragazzi di essere sostenuti ed accompagnati nei primi passi verso una vita autonoma.

## 1.2. Descrizione servizio e attività

Il Domicilio Autonomo è un alloggio situato in normali contesti abitativi che offre ai/alle giovani un periodo di accompagnamento all'autonomia all'interno di spazi di vita protetti con il supporto di figure educative, attraverso un progetto personalizzato e la costruzione di una rete di collegamento tra le risorse per i giovani presenti sul territorio. Gli operatori garantiscono alcune ore di presenza durante la giornata, ma si occupano anche del supporto di ragazzi/e all'esterno della comunità (accompagnamenti, orientamento, ricerca attiva del lavoro, salute...) e del rapporto con altri servizi coinvolti. Gli ospiti sono sostenuti in un percorso di graduale autonomia prevedendo una progressiva assunzione diretta dei compiti di cura della casa, di preparazione dei pasti, di gestione delle incombenze quotidiane e di relazione con altri soggetti e con i servizi.

## 1.3. Indicazione metodologia di lavoro

Il Domicilio Autonomo è un alloggio situato in normali contesti abitativi che offre ai/alle giovani un periodo di accompagnamento all'autonomia all'interno di spazi di vita protetti con il supporto di figure educative, attraverso un progetto personalizzato e la costruzione di una rete di collegamento tra le risorse per i giovani presenti sul territorio. Gli operatori garantiscono alcune ore di presenza durante la giornata, ma si occu-



pano anche del supporto di ragazzi/e all'esterno della comunità (accompagnamenti, orientamento, ricerca attiva del lavoro, salute...) e del rapporto con altri servizi coinvolti. Gli ospiti sono sostenuti in un percorso di graduale autonomia prevedendo una progressiva assunzione diretta dei compiti di cura della casa, di preparazione dei pasti, di gestione delle incombenze quotidiane e di relazione con altri soggetti e con i servizi.

## 1.4. Organizzazione del servizio

### 1.4.1. Figure professionali

Si garantisce che almeno l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali per questa tipologia di servizio.

### 1.4.2. Sedi e contatti

Progetto 92, ad oggi, vede al suo interno tre Domicili Autonomi Femminili a Trento (via Palestrina 3; via Canova 5/1; via Pomeranos 77), e cinque Domicili Autonomi Maschili a Trento (via Giusti 51; via Madruzzo 48; via Damiano Chiesa 6; salita Largaiolli 24; via Paludi 42).

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

### 1.4.3. Modalità di accesso

Domicili Autonomi Femminili	Domicili Autonomi Maschili
Email: daf@progetto92.net	Email: dam@progetto92.net
Telefono: 329/9060124	Telefono: 0461/1732138

Il/la giovane (o la famiglia) deve rivolgersi al Servizio sociale del proprio ambito territoriale di residenza. (Rif. cap 2.4, p. 22).

### 1.4.4. Apertura

Di norma il servizio è aperto 7/7giorni - h 24.

### 1.4.5. Durata dell'accoglienza

La durata media del percorso è di circa 3 anni - il primo di inserimento e ambientamento, il secondo di consolidamento e il terzo di pieno raggiungimento dell'autonomia. Tuttavia, ogni ragazzo/a ha una storia ed un percorso assolutamente personali e specifici e quindi poco incasellabili in uno schema predefinito. L'ultima parte del percorso prevede, di norma, un passaggio alle strutture ad alta autonomia, Abitare Accompagnato Adulti.

## 1.5. Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto, infatti, permette di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 7/7giorni - h 24	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze.</li> <li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o l'inserimento di nuovi obiettivi.</li> <li>• Riunioni équipe settimanali per confronto costante sulle situazioni in carico</li> </ul>	Monitoraggio da due a tre volte l'anno
<b>Comunicazione alle famiglie e ai/alle giovani</b>	Presenza, all'occorrenza, di mediatore linguistico/culturale	
<b>Orientamento verso autonomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità di personale esperto nell'accompagnamento per la ricerca occupazionale, per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e della ricerca del lavoro</li> <li>• Possibilità di sostegno nella ricerca abitativa</li> <li>• Disponibilità del personale ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria</li> <li>• Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni</li> <li>• Il percorso di accompagnamento all'autonomia è graduale e si struttura su tre anni generalmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliare gli spazi informativi con i/le giovani per la gestione della casa e per la ricerca del lavoro</li> <li>• Attivare nuove partnership per ricerca lavoro e la ricerca abitativa</li> </ul>

<p><b>Sostegno famiglie e ragazzi/e</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata</li> <li>• Attività di confronto e di eventuale supporto e accompagnamento ai/alle giovani e alle famiglie, dove opportuno e possibile</li> <li>• Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei giovani e delle figure genitoriali di riferimento</li> <li>• Nelle strutture si accolgono al massimo tre persone per garantire la personalizzazione dell'intervento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentare attività di socializzazione e inclusione rivolte ai/alle giovani</li> <li>• Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio</li> </ul>
<p><b>Attività proposte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno per sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva</li> <li>• Almeno due attività tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative</li> <li>• Accesso ad internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai/alle ragazzi/e e relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li> <li>• Rinforzare collaborazioni con associazioni culturali, sportive, ecc.</li> </ul>
<p><b>Personale esperto e qualificato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• La presenza degli educatori/operatori sociali può variare da 1 a 30 ore settimanali per unità abitativa</li> <li>• È garantita la possibilità di contattare un educatore/operatore sociale per 7 giorni alla settimana</li> </ul>	
<p><b>Collaborazioni qualificanti</b></p>	<p>Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile</p>	<p>Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile</p>

## 1.6. Altre informazioni utili

A fronte di particolari esigenze e di urgenza per l'accoglienza è possibile prevedere un accorciamento dei tempi rispetto all'iter di inserimento in struttura.

# Comunità socio educativa

## Gruppo Appartamento

### Sommario

## 2. COMUNITA' SOCIO EDUCATIVA - Gruppo Appartamento

### 2.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

### 2.2 Descrizione servizio e attività

### 2.3 Indicazione metodologia di lavoro

### 2.4 Organizzazione del servizio

2.4.1. Figure professionali

2.4.2. Sedi e contatti

2.4.3. Modalità di accesso

2.4.4. Apertura

2.4.5. Durata dell'accoglienza

### 2.5. Qualità

2.5.1. Standard che garantiamo

### 2.6. Altre informazioni utili

## 2.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Servizio residenziale che accoglie minori di età compresa indicativamente tra gli 11 e i 18 anni o nuclei familiari in cui siano presenti minorenni in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa. Il servizio si rivolge a chi necessita di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma o sostenere la genitorialità o le capacità educative e di cura verso i figli.

## 2.2. Descrizione servizio e attività

I Gruppi Appartamento sono comunità educative di tipo familiare situate in normali abitazioni dove un gruppo di giovani, preadolescenti o adolescenti, vivono accompagnati e sostenuti nella loro quotidianità da educatori professionali. La giornata è scandita da ritmi, impegni e attività socializzanti e di tempo libero, in parte comuni a tutto il gruppo, in parte legati ad esperienze, impegni, esigenze, relazioni di ciascuno (scuola, studio e attività di vita quotidiana come hobby, sport, amici e integrazione con il territorio). Alle persone ospiti viene offerta la possibilità di vivere temporaneamente in questi spazi in un clima il più possibile sereno e di sostegno per la propria crescita. I ragazzi e le ragazze rimangono per un periodo concordato con il Servizio sociale con l'obiettivo poi di ritornare, se possibile, nella propria famiglia di origine o iniziare una vita autonoma. Il gruppo appartamento lavora quindi anche con la famiglia di origine dei ragazzi/e in difficoltà al fine di recuperare o rinforzare, laddove possibile, le competenze genitoriali e favorire il rientro del minore nella sua famiglia.

## 2.3. Indicazione metodologia di lavoro

Progetto 92 prevede per questo servizio un modello di tipo familiare.

Al centro della metodologia adottata da Progetto 92 vi è un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Il documento, centrato su situazione e caratteristiche di ogni ospite, è condiviso con l'utente stesso e con il servizio sociale; mette in luce risorse, bisogni ed obiettivi e rappresenta un valido strumento di valutazione ed analisi, orien-

tamento del lavoro educativo che viene verificato e rilanciato annualmente.

Un secondo principio di riferimento per l'operatività quotidiana riguarda il lavoro in équipe. La presenza di più figure coinvolte nel lavoro educativo è considerata essenziale perché permette di contare su diversi punti di vista e su diverse capacità personali e professionali. Per ciascuna équipe si prevedono riunioni, supervisioni metodologiche e supervisioni vissute. In ogni struttura si svolge un'équipe settimanale, con finalità organizzative e di programmazione, di confronto sull'utenza e condivisione di modalità operative. Per garantire la condivisione di metodologie comuni alla Cooperativa e la loro corretta declinazione rispetto alla realizzazione del servizio, Progetto 92 propone una supervisione metodologica condotta dalla responsabile d'area/servizio, della durata di 2 ore ciascuna, per un totale di 7-8 incontri annui. Viene offerto un supporto per la gestione dei vissuti emotivi che derivano dal lavoro educativo attraverso la supervisione vissuta in collaborazione con un professionista esterno, indicativamente attraverso 8 incontri annuali a cadenza per lo più mensile di 1,30' ciascuna.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. cap 2.4, p. 22).

Per il buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con servizi sociali, scuole, servizi specialistici (area della salute mentale), ecc.

Infine, si pone particolare attenzione alla dimensione della quotidianità. La quotidianità è qui intesa come luogo della relazione, nel quale sviluppare un percorso accessibile a tutti e tutte entro un contesto non stigmatizzante, in grado di favorire il coinvolgimento attivo della persona. In questo senso, le attività proposte riguardano la dimensione del "fare" più pratico per acquisire autonomia e quella del "fare insieme" volta a rafforzare la capacità di condividersi ed entrare in relazione con gli altri.

## 2.4. Organizzazione del servizio

### 2.4.1. Figure professionali

Si garantisce che l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi, p.

### 2.4.2. Sedi e contatti

Progetto 92 ad oggi gestisce 7 comunità socio-educative in provincia di Trento, di cui 5 a Trento (Via Bolzano 36, 38122; Via Chiochetti 24, 381221; Via Gandhi 5, 38123; Via Gramsci 42, 38123; Via Olmi 8, 38123; Loc. San Vito 175, 38122) e 2 a Rovereto (Via Da Vinci 11, 38068; Via Venezia 14, 38068).

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

#### Comunità socio educative

E-mail: arearesidenzialita@progetto92.net

Tel. 0461 1732130

### 2.4.3. Modalità di accesso

Per confrontarsi rispetto ad una possibile accoglienza in comunità educativa a seguito di una situazione di difficoltà, i genitori o i familiari del/la minore devono fare riferimento al Servizio sociale del proprio contesto territoriale di residenza. Rimando

### 2.4.4. Apertura

Di norma il servizio è aperto 7/7 giorni - h 24.

### 2.4.5. Durata dell'accoglienza

La durata media del percorso è di circa 3 anni - il primo di inserimento e ambientamento, il secondo di consolidamento e il terzo di pieno raggiungimento degli obiettivi. Tuttavia, ogni ragazzo/a ha una storia ed un percorso assolutamente personali e specifici e quindi poco incasellabili in uno schema predefinito. L'ultima parte del percorso può prevedere, se necessario, un passaggio alle strutture dell'Abitare Accompagnato per Minori.

## 2.5. Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto permette, infatti, di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

### 2.5.1. Standard che vi garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 7/7giorni - h24.	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze.</li> <li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o - Monitoraggio da tre a quattro volte l'anno</li> <li>• Riunioni équipe settimanali per confronto costante sulle situazioni in carico</li> </ul>	Monitoraggio da tre a quattro volte l'anno
<b>Comunicazione alle famiglie e ai/alle giovani</b>	Presenza, all'occorrenza, di mediatore linguistico/culturale	
<b>Orientamento verso autonomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità di personale esperto nell'accompagnamento per la ricerca occupazionale, per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e della ricerca del lavoro</li> <li>• Possibilità di sostegno nella ricerca abitativa</li> <li>• Disponibilità del personale ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria organizzazione</li> <li>• Attività di ascolto, orienta-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliare gli spazi formativi con i/le giovani per la gestione della casa e per la ricerca del lavoro;</li> <li>• Attivare nuove partnership per ricerca lavoro e la ricerca abitativa;</li> </ul>



	<p>mento professionale e nell'accesso ai servizi esterni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il percorso di accompagnamento all'autonomia è graduale e si struttura su tre anni generalmente</li> </ul>	
<b>Sostegno famiglie e ragazzi/e</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata</li> <li>• Attività individualizzate per minore e figure genitoriali di riferimento</li> <li>• Momenti per il supporto alla genitorialità, possibilmente attraverso esperienza di gruppo</li> <li>• Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali di riferimento.</li> <li>• Nelle strutture si accolgono al massimo 6 persone per garantire la personalizzazione dell'intervento.</li> </ul>	<p>Aumentare attività di socializzazione e inclusione rivolte ai/alle giovani</p>
<b>Attività proposte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno per sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva</li> <li>• Almeno due attività tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative</li> <li>• Accesso ad internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai ragazzi e le relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li> <li>• Rinforzare collaborazioni con associazioni culturali, sportive</li> </ul>
<b>Personale esperto e qualificato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali</li> <li>• Equipe composta da almeno 2 operatori ogni 3 minori, con un organico minimo di 4 educatori/operatori sociali</li> <li>• Incontro formativo sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali.</li> </ul>	<p>Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio</p>
<b>Collaborazioni qualificanti</b>	<p>Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile</p>	<p>Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile</p>

## 2.6 Altre informazioni utili

Il servizio può accogliere minori in forma semiresidenziale. Il numero totale di minori accolti in forma residenziale e semiresidenziale non può superare le 9 unità di presenze in contemporanea.  
A fronte di particolari esigenze e di urgenza per l'accoglienza è possibile prevedere un accorciamento dei tempi rispetto all'iter di inserimento in struttura.

# Centro socio educativo territoriale

## Sommario

### 3. COMUNITA' SOCIO EDUCATIVA TERRITORIALE - Centro diurno aperto

#### 3.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

#### 3.2 Descrizione servizio e attività

#### 3.3 Indicazione metodologia di lavoro

#### 3.4 Organizzazione del servizio

3.4.1. Figure professionali

3.4.2. Sedi e contatti

3.4.3. Modalità di accesso

3.4.4. Apertura

3.4.5. Durata dell'accoglienza

#### 3.5. Qualità

3.5.1. Standard che garantiamo

#### 3.6. Altre informazioni utili

## 3.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

I Centri Aperti sono strutture diurne con funzioni socio-educative dirette a bambini/e ragazzi/e dai 6 ai 14 anni, che vivono situazioni di vulnerabilità e svantaggio sociale. Gli inserimenti e la creazione di un gruppo fisso avvengono in collaborazione con il Servizio Sociale territoriale. Oltre alle attività con il gruppo fisso vi sono una serie di attività e proposte di libero accesso aperte ai/alle bambini/e ragazzi/e delle famiglie del territorio. Il servizio propone sia interventi di sostegno rivolti al minore in situazioni di svantaggio sociale, sia attività di animazione per favorirne l'integrazione con i gruppi di coetanei, le realtà associative locali e altre risorse del tessuto sociale.

## 3.2. Descrizione servizio e attività

I Centri Aperti svolgono attività di sostegno a famiglie, bambini/e, ragazzi/e offrendo occasioni di relazione, contesti di socializzazione, sostegno all'apprendimento, momenti di gioco e svago, organizzazione del tempo libero. La frequenza è di più giorni alla settimana, solitamente dal momento del pasto al tardo pomeriggio, con uno spazio per i compiti, per il relax, per le attività laboratoriali e di gioco. Il centro prevede, in particolari giornate, attività educative, di supporto allo studio, ricreative e culturali accessibili a tutti i bambini e le bambine delle elementari e agli/alle adolescenti delle medie del territorio di riferimento.

## 3.3. Indicazione metodologia di lavoro

Al centro della metodologia adottata da Progetto 92 vi è un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Il documento, centrato su situazione e caratteristiche di ogni ospite, è condiviso con l'utente stesso e con il servizio sociale; mette in luce risorse, bisogni ed obiettivi e rappresenta un valido strumento di valutazione ed analisi, orientamento del lavoro educativo che viene verificato e rilanciato annualmente.

Per le persone che si rivolgono al servizio su libero accesso invece si prevede l'utilizzo di un format di progetto individualizzato a favore degli utenti.

Un secondo principio di riferimento per l'operatività quotidiana riguarda il lavoro in équipe. La presenza di più figure coinvolte nel lavoro educativo è considerata essenziale perché permette di contare su diversi punti di vista e su diverse capacità personali e professionali. Per ciascuna équipe si prevedono riunioni, su-

pervisioni metodologiche e supervisioni vissuti. In ogni struttura si svolge un'équipe settimanale, con finalità più organizzative e di programmazione e di confronto sull'utenza e condivisione di modalità operative. Per garantire la condivisione di metodologie comuni alla Cooperativa e la loro corretta declinazione rispetto alla realizzazione del servizio, Progetto 92 propone una supervisione metodologica condotta dalla responsabile d'area/servizio, della durata di 2 ore ciascuna, per un totale di 7-8 incontri annui. Viene offerto, invece, un supporto per la gestione dei vissuti emotivi che derivano dal lavoro educativo attraverso la supervisione vissuti in collaborazione con un professionista esterno, indicativamente attraverso 8 incontri annuali a cadenza per lo più mensile di 1,30' ciascuna. Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.) Ai fini del buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con servizi sociali, scuole, servizi specialistici (area della salute mentale), ecc.

## 3.4. Organizzazione

### 3.4.1. Figure professionali

Si garantisce che l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

### 3.4.2. Sedi e contatti

Progetto 92 ad oggi gestisce 7 comunità socio-educative in provincia di Trento, di cui 5 a Trento (Via Bolzano 36, 38122; Via Chiochetti 24, 381221; Via Gandhi 5, 38123; Via Gramsci 42, 38123; Via Olmi 8, 38123; Loc. San Vito 175, 38122) e 2 a Rovereto (Via Da Vinci 11, 38068; Via Venezia 14, 38068).

#### Recapiti:

Recapiti:

Tel: 0461-823165 Mail: segreteria@progetto92.net

Ulteriori informazioni possono essere reperite anche tramite i seguenti contatti:

<b>TRENTO</b>	Alisei	Via Bronzetti 29 - 38122 Trento Tel. 0461.934788 alisei@progetto92.net
	Epicentro	Via Filari Longhi, 4 - 38123 Ravina di Trento Tel. 0461.932600
	Muretto	Via Passirio - 38121 Gardolo di Trento Tel. 0461.961949
<b>VAL DI FIEMME</b>	Archimede	Via Libertà 16- 38033 Cavalese Tel. 0462.231119 archimede@progetto92.net
	Charlie Brown	C.so Degasperi, 8° -38037 Predazzo Tel. 0462.502392
<b>VAL DI FASSA</b>	Enseme Se Muda	C.so Degasperi, 8° -38037 Predazzo Tel. 0462.502392
<b>VAL DI SOLE</b>	La Rais	Via ..... Tel. 0463.970168 larais@progetto92.net
	Smeraldo	Via Simone Lenner 12-38020 Pellizzano 0463.758662

### 3.4.3. Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

1. su invio del Servizio sociale territoriale. La famiglia deve rivolgersi al Servizio sociale del proprio ambito territoriale di residenza.
2. In modo diretto, per i servizi di libero accesso, contattando il Centro in cui si desidera presentare la domanda.

Dopo la verifica della rispondenza tra richiesta e tipologia di servizio e della disponibilità di posti, la Cooperativa comunicherà la possibilità di accoglienza. (Rif. cap 2.4, p. 22).

### 3.4.4. Apertura

Il servizio durante il periodo scolastico è aperto nel pomeriggio con alcune aperture serali per le età più elevate. Durante le vacanze scolastiche è possibile ampliare l'orario del servizio.

### 3.4.5. Durata dell'accoglienza

La durata dell'accoglienza è variabile e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

## 3.5. Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto, infatti, permette di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

### 2.5.1. Standard che vi garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Il servizio durante il periodo scolastico è aperto nel pomeriggio con alcune aperture serali per le età più elevate. Durante le vacanze scolastiche è possibile ampliare l'orario del servizio.	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze</li><li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o l'inserimento di nuovi obiettivi</li></ul>	Monitoraggio da tre a tre volte l'anno

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni équipe settimanali per confronto costante sulle situazioni in carico</li> </ul>	
<b>Comunicazione alle famiglie e ai/alle giovani</b>	Presenza, all'occorrenza, di mediatore linguistico/culturale	
<b>Sostegno famiglie e destinatari diretti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata</li> <li>• Attività individualizzate per minore e figure genitoriali di riferimento</li> <li>• Momenti per il supporto alla genitorialità, possibilmente attraverso esperienza di gruppo</li> <li>• Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali di riferimento</li> <li>• Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentare attività di socializzazione e inclusione rivolte ai/alle giovani</li> <li>• Ampliare gli spazi informativi</li> </ul>
<b>Attività proposte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno per sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva</li> <li>• Almeno tre attività tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative</li> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno dedicata all'informazione sui servizi offerti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai ragazzi e le relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li> <li>• Rinforzare collaborazioni con associazioni culturali, sportive</li> </ul>
<b>Personale esperto e qualificato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali</li> <li>• È prevista la presenza di norma di un educatore/operatore sociale, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali; per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci -</li> </ul>	Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontro formativo sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali</li> </ul>	
<b>Collaborazioni qualificanti</b>	Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile	Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile

## 2.6 Altre informazioni utili

A fronte di particolari esigenze e di urgenza per l'accoglienza è possibile prevedere un accorciamento dei tempi dell'iter di inserimento in struttura.

# Intervento educativa domiciliare minori

## Sommario

### 4. INTERVENTO EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI

#### 4.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

#### 4.2 Descrizione servizio e attività

#### 4.3 Indicazione metodologia di lavoro

#### 4.4 Organizzazione del servizio

4.4.1. Figure professionali

4.4.2. Sedi e contatti

4.4.3. Modalità di accesso

4.4.4. Apertura

4.4.5. Durata dell'accoglienza

#### 4.5. Qualità

4.5.1. Standard che garantiamo

## 4.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

L'intervento di educativa domiciliare è rivolto a bambini/e e ragazzi/e di età compresa, indicativamente, tra i 0 e i 18 anni, in presenza di problematiche personali o sociali, carenza di stimoli adeguati al loro percorso di crescita, fragilità o assenza delle figure genitoriali. Nella fascia di età più bassa l'intervento è diretto soprattutto alle figure genitoriali. Inoltre, sono previsti interventi rivolti a un target dai 18 fino a 26 anni, orientando gli obiettivi verso il consolidamento delle competenze di vita autonoma.

L'azione educativa è centrata sulla collaborazione e condivisione con tutti i membri del nucleo familiare al fine di identificare un percorso personalizzato e adatto alla situazione di difficoltà, concordando obiettivi, strategie e ruoli utili per raggiungere un maggiore stato di benessere del minore e del nucleo familiare.

L'intervento è rivolto principalmente a famiglie che si ritenga abbiano risorse educative, anche se momentaneamente deboli o inesprese.

Accanto a questa tipologia di utenza, il servizio offre una risposta a:

1. famiglie straniere, per cui è richiesto un intervento di mediazione culturale;
2. famiglie con bambini in età prescolare, per cui è richiesto un intervento di supporto agli adulti nelle competenze genitoriali;
3. famiglie affidatarie, in cui è richiesto un intervento di "respite" (respiro);
4. famiglie in cui rientrano minori dopo un periodo di permanenza in una struttura, dove è richiesto accompagnamento, monitoraggio e mediazione relazionale;
5. famiglie in cui è previsto un inserimento del minore in struttura residenziale, semiresidenziale o presso altri servizi, dove si richieda un accompagnamento e un sostegno nel delicato momento del cambiamento.

## 4.2. Descrizione servizio e attività

Si tratta di un intervento individualizzato svolto a domicilio da parte di educatori professionali per un arco di tempo limitato e concordato con la figura genitoriale di riferimento.

Lo scopo è favorire la permanenza del/lla bambino/a o dell'adolescente nella propria famiglia e nel proprio contesto sociale, ristabilendo e creando opportunità che consentano di vivere meglio se stessi, la famiglia,

la scuola, gli amici.

Si intende promuovere, correggere ed accrescere nel minore e nella sua famiglia capacità e potenzialità educative temporaneamente inespresse o inutilizzate a causa di eventi esterni alla volontà (improvvisa mancanza o malattia di uno dei genitori) o per l'incapacità di riconoscerle e utilizzarle nel modo adeguato. Inoltre, si pone come supporto alla famiglia per stabilire rapporti con il territorio di appartenenza al fine di facilitarne una maggiore integrazione ed apertura. In parte comuni a tutto il gruppo, in parte legati ad esperienze, impegni, esigenze, relazioni di ciascuno (scuola, studio e attività di vita quotidiana come hobby, sport, amici e integrazione con il territorio).

Alle persone ospiti viene offerta la possibilità di vivere temporaneamente in questi spazi in un clima il più possibile sereno e di sostegno per la propria crescita. I ragazzi e le ragazze rimangono per un periodo concordato con il Servizio sociale con l'obiettivo poi di ritornare, se possibile, nella propria famiglia di origine o iniziare una vita autonoma. Il gruppo appartamento lavora quindi anche con la famiglia di origine dei ragazzi/e in difficoltà al fine di recuperare o rinforzare, laddove possibile, le competenze genitoriali e favorire il rientro del minore nella sua famiglia.

## 4.3. Indicazione metodologia di lavoro

Il progetto è individualizzato e pertanto risponde ai bisogni del singolo. Questo servizio propone attività di sostegno, orientamento e informazione attraverso un approccio relazionale.

Al centro della metodologia adottata da Progetto 92 vi è un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Il documento, centrato su situazione e caratteristiche della persona, è condiviso con la persona utente stessa e con il servizio sociale; mette in luce risorse, bisogni ed obiettivi e rappresenta un valido strumento di valutazione ed analisi, orientamento del lavoro educativo che viene verificato e rilanciato annualmente.

A supporto dell'operatività dell'educatore, si prevedono indicativamente tre incontri individuali all'anno della durata di 1 ora con la responsabile del servizio e la partecipazione alle supervisioni metodologiche, coordinate dalla responsabile di servizio, della durata di 2 ore ogni due settimane.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi).

Ai fini del buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con servizi sociali, scuole, servizi specialistici (area della salute mentale), ecc.

## 4.4. Organizzazione

### 4.4.1. Figure professionali

Si garantisce che l'80 % del personale assunto dopo febbraio 2021 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

### 4.4.2. Contatti

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: [segreteria@progetto92.net](mailto:segreteria@progetto92.net)

### Intervento educativa domiciliare per minori

Email: [ied@progetto92.net](mailto:ied@progetto92.net)

Telefono: 0461 1732121 - 3202391940

### 4.4.3. Modalità di accesso

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale. (Rif. cap 2.4, p. 22).

### 4.4.4 Apertura

Il servizio è disponibile 6/7 giorni.

### 4.4.5 Durata dell'intervento

La durata dell'intervento è variabile e rivalutata indicativamente ogni 6 mesi.

## 4.5 Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto, infatti, permette di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

### 4.5.1 Standard che garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 6/7giorni	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze.</li><li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o l'inserimento di nuovi obiettivi</li></ul>	Monitoraggio da due a tre volte l'anno
<b>Comunicazione alle famiglie e ai/alle giovani</b>	Presenza, all'occorrenza, di mediatore linguistico/culturale	
<b>Orientamento verso autonomia dai 16 anni in su</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni</li><li>• Disponibilità di personale esperto nell'accompagnamento per la ricerca occupazionale, per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e della ricerca del lavoro</li></ul>	Ampliare gli spazi informativi

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di sostegno nella ricerca abitativa</li> </ul>	
<b>Sostegno ai destinatari dell'intervento e alle loro famiglie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata</li> <li>• Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei destinatari dell'intervento e delle figure genitoriali di riferimento</li> <li>• attività educative realizzate prevalentemente in forma individuale per ragioni legate alla tipologia del servizio</li> </ul>	<p>Aumentare attività di socializzazione e inclusione rivolte ai/alle giovani</p>
<b>Attività proposte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno per sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva</li> <li>• Almeno due attività tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative</li> <li>• Attività, anche di gruppo, per rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai ragazzi e le relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li> <li>• Aumentare collaborazioni con associazioni culturali, sportive</li> </ul>
<b>Personale esperto e qualificato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.</li> <li>• Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo 1/1.</li> <li>• Incontro formativo sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali.</li> </ul>	<p>Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio</p>

# Spazio neutro

## Sommario

### 5. INTERVENTO EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI

#### 5.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

#### 5.2 Descrizione servizio e attività

#### 5.3 Indicazione metodologia di lavoro

#### 5.4 Organizzazione del servizio

5.4.1. Figure professionali

5.4.2. Sedi e contatti

5.4.3. Modalità di accesso

5.4.4. Apertura

5.4.5. Durata dell'accoglienza

#### 5.5. Qualità

5.5.1. Standard che garantiamo

## 5.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Questo servizio nasce dalla consapevolezza che l'accesso alle proprie origini, rappresentate dai genitori o dalle figure di riferimento della prima infanzia, costituisce una condizione imprescindibile per lo sviluppo psicologico e mentale dell'essere umano.

Si occupa di minori coinvolti in vicende di grave e profonda crisi familiare in seguito alle quali il minore è stato allontanato dalla propria famiglia d'origine. Si va dalle situazioni familiari multiproblematiche, alla presenza di decreti limitativi della potestà genitoriale, anche con interventi sostitutivi al nucleo d'origine, a situazioni che presentano una pesante conflittualità di coppia, dovuta quasi esclusivamente all'elaborazione della separazione coniugale, dove non esistono limitazioni alla potestà genitoriale.

Nei casi di minori in affidamento eterofamiliare, la complessità e la difficoltà delle relazioni tra le famiglie richiedono, per gli incontri tra bambini/e e famiglia d'origine, un accompagnamento, un supporto e un luogo fisicamente diverso dalle rispettive case.

Un'altra area di intervento è quella del mantenimento della relazione tra bambino/a e genitore in carcere o con provvedimenti limitativi della libertà personale conseguenti a procedimenti penali.

## 5.2. Descrizione servizio e attività

Spazio Neutro è un servizio che ha l'obiettivo di rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il/la bambino/a o ragazzo/a e i suoi genitori o altre figure parentali a seguito di separazione o divorzio conflittuali e altre vicende di grave profonda crisi familiare, per cui il minore è stato allontanato dalla propria famiglia di origine. Il servizio punta a rendere possibile, sostenere e mantenere la relazione tra il bambino e i suoi genitori; è un luogo in cui si gestiscono, in presenza di un educatore, i loro incontri. Le sue finalità specifiche sono: osservare, facilitare, mantenere, mediare o ristabilire la relazione tra bambino/a e genitore o altre figure parentali. Lo Spazio Neutro si propone come un contenitore qualificato alla gestione di questi incontri; è un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano, la cornice di una possibilità, un campo che non appartiene ad alcuno dei contendenti e che, a poco a poco, può appartenere un po' a tutti.

Il principio guida è riuscire a rendere l'incontro positivo e costruttivo per tutti i membri, ma soprattutto tutelando il minore in quanto principale destinatario dell'intervento. L'operatore che interviene nello spazio



neutro deve perciò essere in grado di assicurare condizioni di garanzia e protezione, mettendo in gioco in modo adeguato le proprie competenze osservative e relazionali.

Gli scopi generali dello spazio neutro sono:

- riconoscimento del bisogno/diritto del bambino di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori, i parenti ed i legami che ne derivano;
- facilitare ed osservare la relazione tra genitore e bambino;
- mantenere o ristabilire la relazione con il genitore lontano;
- accompagnare i genitori a "stare" con i propri figli nell'ambito di interventi tesi al recupero delle capacità genitoriali;
- sostenere l'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri.

## 5.3. Indicazioni e metodologia di lavoro

Il Coordinamento del Servizio ha costituito un'équipe formata da otto operatori con un titolo di studio rispondente ai parametri del servizio. Il lavoro di aggiornamento e formazione della stessa si è sviluppato in due direzioni.

La prima, è rivolta al monitoraggio dell'efficacia degli interventi e costituisce la base per un continuo lavoro di riflessione e ricerca, che consente una costante attività di elaborazione per rendere più puntuale e flessibile il servizio offerto dallo Spazio Neutro.

La seconda, a sostegno dell'operatività dell'educatore, consiste in una supervisione quindicinale, che coinvolge l'intera équipe, mirata ad approfondire gli aspetti e i contenuti della relazione che si instaura tra operatori ed utenti; a questa si aggiungono le supervisioni vissuti, a supporto della gestione dei vissuti emotivi che derivano dal lavoro educativo (indicativamente 8 volte l'anno della durata di 1,30' ciascuna) in collaborazione con un professionista esterno e la partecipazione a momenti di formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.).

Come riferimento operativo per ciascun progetto vi è il Mandato, che definisce gli obiettivi concordati dal soggetto inviante, ossia il Tribunale per i Minorenni e il Servizio Sociale competente. Tali obiettivi sono esplicitati all'inizio di ciascuna relazione di aggiornamento. Sono possibili eventuali modifiche degli obiettivi nel corso dell'intervento in base al suo andamento e conseguenti variazioni delle attività ad essi concernenti.

Ai fini del buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con altri servizi, in particolare coi Servizi sociali e Tribunale per i Minorenni e il Tribunale Ordinario.

## 5.4. Organizzazione

### 5.4.1 Figure professionali

Si garantisce che almeno l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali per questa tipologia di servizio.

### 5.4.2. Contatti

**Recapiti:**

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

### Spazio Neutro

Email: spazioneutro@progetto92.net

Telefono: 0461 1732130 - 0461 1732122

### 5.4.3. Modalità di accesso

Il Servizio di Spazio Neutro è attivato per richiesta del Servizio Sociale competente su indicazione del decreto del Tribunale per i Minorenni, oppure, del decreto del Tribunale Ordinario.

Per tale servizio dunque la richiesta, anche quando derivante da provvedimenti della magistratura, arriva alla cooperativa tramite il servizio sociale competente, al quale la persona o la famiglia si deve rivolgere. (Rif. cap 2.4, p. 22).

### 5.4.4 Apertura

Il servizio è disponibile 6/7 giorni.

### 5.4.5 Durata dell'intervento

La durata dell'intervento di norma non supera i 24 mesi, ma taluni interventi possono prevedere, in maniera residuale, una durata maggiore.

## 5.5 Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata.

### 5.5.1 Standard che garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 6/7giorni	
<b>Redazione relazioni di aggiornamento sulla basa del Mandato</b>	Gli obiettivi sono rivisti e monitorati sulla base del percorso	Monitoraggio da due a tre volte l'anno
<b>Comunicazione alle famiglie e destinatari dell'intervento</b>	Presenza, all'occorrenza, di mediatore linguistico/culturale	
<b>Sostegno famiglie e ragazzi/e</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eventuali proposte di attività di supporto per le figure genitoriali di avvicinamento a servizi specialistici in collaborazione col servizio sociale</li><li>• Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali di riferimento</li><li>• Attività educative realizzate prevalentemente in forma individuale per ragioni legate alla tipologia del servizio</li></ul>	

<p><b>Attività proposte</b></p>	<p>Ove possibile e auspicabile, all'interno dell'attività di rete, si prevedono iniziative per sviluppare il senso civico e di solidarietà e si orienta rispetto all'accesso ad attività extrascolastiche di tipo culturale, sportivo o artistico.</p>	
<p><b>Personale esperto e qualificato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.</li> <li>• Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo 1/1.</li> <li>• Incontro formativo sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali.</li> </ul>	<p>Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche dei servizi</p>

# Abitare accompagnato per adulti

## Progetto Crescere in Autonomia

### Sommario

#### 6. ABITARE ACCOMPAGNATO PER ADULTI - Progetto Crescere in Autonomia

##### 6.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

##### 6.2 Descrizione servizio e attività

##### 6.3 Indicazione metodologia di lavoro

##### 6.4 Organizzazione del servizio

6.4.1. Figure professionali

6.4.2. Sedi e contatti

6.4.3. Modalità di accesso

6.4.4. Apertura

6.4.5. Durata dell'accoglienza

##### 6.5. Qualità

6.5.1. Standard che garantiamo

##### 6.6. Altre informazioni utili

### 6.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Progetto Crescere in Autonomia nasce per accogliere giovani che hanno terminato l'esperienza dei Domicili Autonomi, ma che ancora non sono pronti ad affrontare la propria vita in completa autonomia perché stanno attraversando una situazione di solitudine e di bisogno relazionale.

Questo clima di solitudine può avere origine dall'interruzione dei rapporti con gli educatori del domicilio autonomo e dalla nuova soluzione abitativa a cui devono abituarsi. Inoltre, questi giovani possono trovarsi nella difficoltà di affrontare in completa autonomia la gestione degli impegni imposti dalla quotidianità (reddito insufficiente, difficoltà gestionale – organizzativa, mancanza di patente di guida, assenza di punti di riferimento stabili e riconoscibili...). Tutto questo a volte porta a situazioni di disagio molto forte e di regressione da quella autonomia maturata nella precedente esperienza.

### 6.2. Descrizione servizio e attività

Servizio residenziale, nato dalla collaborazione con Itea, che accoglie persone in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma.

In genere si tratta di miniappartamenti in cui alloggia una sola persona utente e composti da soggiorno-cucina, stanza e bagno di circa 40 metri quadrati, acquisiti da Progetto 92 in collaborazione con l'Istituto Trentino Edilizia Abitativa (ITEA). Tra gli obiettivi di questo

progetto vi è dunque riuscire a realizzare un percorso di crescita in autonomia per poter giungere ad una gestione positiva e autonoma della propria vita.

### 6.3. Indicazione metodologia di lavoro

Progetto 92 prevede per questo servizio un modello di tipo familiare.

Al centro della metodologia adottata da Progetto 92 vi è un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Il documento, centrato su situazione e caratte-

ristiche della persona, è condiviso con l'utente stesso e con il servizio sociale; mette in luce risorse, bisogni ed obiettivi e rappresenta un valido strumento di valutazione ed analisi, orientamento del lavoro educativo che viene verificato e rilanciato annualmente.

Un secondo principio di riferimento per l'operatività quotidiana riguarda il lavoro in équipe. La presenza di più figure coinvolte nel lavoro educativo è considerata essenziale perché permette di contare su diversi punti di vista e su diverse capacità personali e professionali. Per ciascuna équipe si prevedono riunioni, supervisioni metodologiche e supervisioni vissuti. In ogni struttura si svolge una riunione d'équipe settimanale, con finalità più organizzative e di programmazione, di confronto sull'utenza e condivisione di modalità operative.

Per garantire la condivisione di metodologie comuni alla Cooperativa e la loro corretta declinazione rispetto alla realizzazione del servizio, Progetto 92 propone una supervisione metodologica condotta dal responsabile d'area/servizio, della durata di 2 ore ciascuna, per un totale di 7-8 incontri annui. Viene offerto un supporto per la gestione dei vissuti emotivi che derivano dal lavoro educativo attraverso la supervisione vissuti in collaborazione con un professionista esterno, indicativamente attraverso 8 incontri annuali a cadenza per lo più mensile di 1,30' ciascuna.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi).

Per il buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con servizi sociali, scuole, servizi specialistici (area della salute mentale), ecc.

Infine, si pone particolare attenzione alla dimensione della quotidianità. La quotidianità è qui intesa come luogo della relazione, nel quale sviluppare un percorso accessibile a tutti e tutte entro un contesto non stigmatizzante, in grado di favorire il coinvolgimento attivo della persona. In questo senso, le attività proposte riguardano la dimensione del "fare" più pratico per acquisire autonomia e quella del "fare insieme" volta a rafforzare la capacità di condividersi ed entrare in relazione con gli altri.

## 6.4. Organizzazione

### 6.4.1 Figure professionali

Si garantisce che almeno l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali per questa tipologia di servizio.

### 6.4.2. Sedi e Contatti

Progetto 92, ad oggi, propone a Trento e Gardolo tre soluzioni abitative maschili (via Bezzi 1, 38122; via 2 Giugno 51, 38121, Gardolo; via Bronzetti 20, 38122) e due femminili (via Veneto 23, 38122; via Bronzetti 12, 38122).

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

<b>Progetto Crescere in Autonomia - Femminili</b>	<b>Progetto Crescere in Autonomia - Maschili</b>
Email: <a href="mailto:daf@progetto92.net">daf@progetto92.net</a>	Email: <a href="mailto:dam@progetto92.net">dam@progetto92.net</a>
Telefono: 329/9060124	Telefono: 0461/1732138

### 6.4.3. Modalità di accesso

Il/la giovane (o la famiglia) deve rivolgersi al Servizio sociale del proprio ambito territoriale di residenza. (Rif. cap 2.4, p. 22).

### 5.4.4 Apertura

Il servizio è disponibile 7/7giorni- h24

### 5.4.5 Durata dell'intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga.

## 6.5 Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto, infatti, permette di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

### 5.5.1 Standard che garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 7/7 - h 24	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze</li><li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o l'inserimento di nuovi obiettivi</li><li>• Riunioni équipe settimanali per confronto costante sulle situazioni in carico</li></ul>	Monitoraggio da due a tre volte l'anno
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilità di personale esperto nell'accompagnamento per la ricerca occupazionale, per l'acquisizione dei requisiti lavorativi e della ricerca del lavoro</li><li>• Possibilità di sostegno nella ricerca abitativa</li></ul>	



<p><b>Orientamento verso autonomia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità del personale ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria organizzazione</li> <li>• Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni</li> <li>• Il percorso di accompagnamento all'autonomia è graduale e si struttura nell'arco della durata dell'intervento</li> <li>• Almeno due iniziative all'anno dedicate alla gestione delle spese personali e familiari e delle attività quotidiane</li> <li>• Almeno un'iniziativa di informazione-formazione all'anno sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e sulla gestione dei compiti quotidiani della vita</li> </ul>	<p>Ampliare gli spazi formativi con i/le giovani per la gestione della casa e per la ricerca del lavoro - Attivare nuove partnership per ricerca lavoro e la ricerca abitativa</p>
<p><b>Sostegno famiglie e ragazzi/e</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata</li> <li>• Accogliamo di norma 1 persona per struttura</li> </ul>	<p>Aumentare attività di socializzazione e inclusione rivolte ai/alle giovani</p>
<p><b>Attività proposte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno dedicata ad uno dei seguenti temi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani</li> <li>• Attività, anche di gruppo tra gli utenti per rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà</li> <li>• Iniziative in cui gli utenti sono coinvolti in attività utili per la collettività o per la struttura di cui sono ospiti</li> <li>• Accesso ad internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai/alle giovani e le relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li> <li>• Rinforzare collaborazioni con associazioni culturali, sportive</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al</li> </ul>	

<b>Personale esperto e qualificato</b>	<p>50% delle ore complessive degli operatori sociali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo 1/1.</li> <li>• Incontro formativo sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali.</li> </ul>	<p>Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizi</p>
<b>Collaborazioni qualificanti</b>	<p>Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile</p>	<p>Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile</p>

## 6.6. Altre informazioni utili

A fronte di particolari esigenze e di urgenza per l'accoglienza è possibile prevedere un accorciamento dei tempi rispetto all'iter di inserimento in struttura.

# Intervento educativa domiciliare adulti

## Progetto In.Re.Te

### Sommario

## 7. INTERVENTO EDUCATIVA DOMICILIARE PER ADULTI - Progetto In.Re.Te

### 7.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

### 7.2 Descrizione servizio e attività

### 7.3 Indicazione metodologia di lavoro

### 7.4 Organizzazione del servizio

7.4.1. Figure professionali

7.4.2. Sedi e contatti

7.4.3. Modalità di accesso

7.4.4. Apertura

7.4.5. Durata dell'accoglienza

### 7.5. Qualità

7.5.1. Standard che garantiamo

## 7.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

È un servizio rivolto ad adolescenti e giovani dai 15/16 ai 26 anni, che presentano fragilità personali e familiari, non riescono ad entrare o stare negli ordinari circuiti relazionali, formativi, lavorativi, e non conoscono le varie risorse del territorio atte ad aiutarli nel loro percorso di crescita.

Svolge una funzione preventiva e promuove un miglioramento della qualità della vita tramite il consolidamento delle competenze di vita autonoma, in un contesto di inclusione sociale.

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.).

## 7.2. Descrizione servizio e attività

L'intervento costituisce un supporto per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma e orienta rispetto al percorso formativo e alla ricerca attiva del lavoro.

Progetto 92 propone:

- azioni di informazione finalizzate alla conoscenza del territorio e delle sue risorse;
- azioni di mediazione e di accompagnamento per orientarsi ed usufruire dei vari servizi: di tipo sociale, educativo, orientativo, formativo/laboratoriale, lavorativo, sanitario, psicologico;
- azioni mirate di sostegno e supporto in un percorso scolastico e verso una maggior autonomia.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio.

## 7.3. Indicazione metodologia di lavoro

Il progetto è individualizzato e pertanto risponde ai bisogni del singolo. Questo servizio propone attività di sostegno, orientamento e informazione attraverso un approccio relazionale.

Al centro della metodologia adottata da Progetto 92 vi è un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Il documento, centrato su situazione e caratteristiche della persona, è condiviso con l'utente stesso e con il servizio sociale; mette in luce risorse, bisogni

ed obiettivi e rappresenta un valido strumento di valutazione ed analisi, orientamento del lavoro educativo che viene verificato e rilanciato annualmente.

A supporto dell'operatività dell'educatore, si prevedono indicativamente tre incontri individuali all'anno della durata di 1 ora con la responsabile del servizio e la partecipazione alle supervisioni metodologiche, coordinate dalla responsabile di servizio, della durata di 2 ore ogni due settimane.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.)

Ai fini del buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con servizi sociali, scuole, servizi specialistici (area della salute mentale), ecc.

### 7.4.1. Figure professionali

Si garantisce che almeno l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali per questa tipologia di servizio.

### 7.4.2 Recapiti

Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

<b>Intervento educativa domiciliare per adulti</b>
Email: <a href="mailto:ied@progetto92.net">ied@progetto92.net</a>
Telefono: 0461 1732121 - 3202391940

### 7.4.3. Modalità di accesso

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale. (Rif. cap 2.4, p. 22).

### 7.4.4 Apertura

Il servizio è disponibile 6/7 giorni.

### 7.4.5 Durata dell'intervento

La durata dell'intervento è variabile e rivalutata indicativamente ogni 6 mesi.

## 7.5 Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto, infatti, permette di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

### 7.5.1 Servizi che vi garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 6/7giorni	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze.</li> <li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o l'inserimento di nuovi obiettivi</li> </ul>	Monitoraggio da un anno a sei mesi
<b>Orientamento verso autonomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di orientamento dell'utente 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</li> <li>• Almeno due iniziative all'anno dedicate alla gestione delle spese personali e familiari e delle attività quotidiane</li> <li>• Almeno un'iniziativa di informazione-formazione all'anno sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e sulla gestione dei compiti quotidiani della vita</li> </ul>	Ampliare gli spazi informativi
<b>Attività di sostegno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata</li> <li>• Si favorisce l'inclusione sociale con almeno tre progetti di socializzazione attraverso esperienze culturali, sportive e naturalistiche</li> </ul>	Aumentare attività di socializzazione e inclusione rivolte ai/alle giovani

<p><b>Attività proposte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un'iniziativa all'anno dedicata ad uno dei seguenti temi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani</li> <li>• Attività, anche di gruppo per rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà</li> <li>• Iniziative in cui gli utenti sono coinvolti in attività utili per la collettività responsabilità e di solidarietà</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai ragazzi e le relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li> <li>• Aumentare collaborazioni con associazioni culturali, sportive</li> </ul>
<p><b>Personale esperto e qualificato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo 1/1.</li> <li>• Incontro formativo sulle metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali.</li> </ul>	<p>Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio</p>



# Costruzione promozione di reti territoriali

## Sommario

### 8. INTERVENTO EDUCATIVA DOMICILIARE PER ADULTI - Progetto In.Re.Te

#### 8.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

#### 8.2 Descrizione servizio e attività

#### 8.3 Indicazione metodologia di lavoro

#### 8.4 Organizzazione del servizio

8.4.1. Figure professionali

8.4.2. Sedi e contatti

8.4.3. Modalità di accesso

8.4.4. Apertura

8.4.5. Durata dell'accoglienza

#### 8.5. Qualità

8.5.1. Standard che garantiamo

## 8.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Le attività descritte nella presente scheda operano per la costruzione di reti territoriali offrendo momenti di confronto per diverse tipologie di persone coinvolte, a seconda della specificità progettuale, fornendo occasioni formative su svariate tematiche (ad esempio di carattere educativo, legate alla genitorialità e ai minori, al supporto ad altre persone e famiglie, educazione finanziaria...), sensibilizza e attiva esperienze di cittadinanza attiva, valorizza e promuove il volontariato, offre supporto tra famiglie, opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio (servizi, progetti, azioni di volontariato formali e informali...), contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età. I servizi e gli interventi sono finalizzati a creare e potenziare reti di sostegno e servizi di prossimità all'interno dei diversi contesti territoriali.

Ci si rivolge, a seconda degli obiettivi specifici, a tutti i cittadini o specifici gruppi sociali quali ad esempio famiglie, bambini, adolescenti, giovani, persone in situazione di fragilità, gruppi di volontariato, associazioni, organizzazioni, reti strutturate e formalizzate che comprendono istituzioni che erogano servizi e prestazioni.

## 8.2. Descrizione servizio e attività

Progetto 92 propone attività che promuovono, realizzano e sostengono processi di cambiamento, di empowerment e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari.

In particolare, la cooperativa è attiva in diversi ambiti territoriali trentini (comunità di valle, comuni...) con attività di accoglienza familiare, valorizzazione e promozione del volontariato, attivazione di esperienze di partecipazione e volontariato di prossimità. Si propongono, di concerto coi vari partner di progetto (si tratta sempre di iniziative costruite e condotte in rete), attività animative e formative (incontri, percorsi, attività culturali di apprendimento, attività socializzanti e di incontri, gruppi di confronto e auto aiuto...) in grado di permettere ai destinatari degli interventi/progetti di sperimentarsi in ambiti diversi da quelli classicamente offerti dalla vita in comunità e di favorire momenti di costruzione di relazioni, reciprocità, partecipazione attiva alla vita comune, rafforzamento della coesione sociale e rafforzamento del senso di comunità.

I progetti e i percorsi di costruzione e promozione di reti territoriali hanno andamento molto eterogeneo. Possono consolidarsi e strutturarsi, possono rappresentare una sperimentazione, rispondere a esigenze particolari ed emergenze, lasciare spazio a forme di autogestione da parte di singoli, famiglie... Spesso gli interventi sono legati a forme di finanziamento di tempo limitato (bandi).

## 8.3. Indicazione metodologia di lavoro

Ai fini del buon andamento dei singoli progetti si prevede una collaborazione organica con enti locali, associazioni, cooperative e altri enti del terzo settore, gruppi informali del territorio di riferimento, servizi sociali, scuole, servizi specialistici (area della salute mentale), ecc.

Importante strumento di cui dispone l'operatore per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.) e dal confronto costante all'interno del proprio gruppo di lavoro in cooperativa e allargato con eventuali partner.

Si opera secondo un approccio relazionale e di sviluppo di comunità.

## 8.4. Organizzazione

### 8.4.1. Figure professionali

Si garantisce che almeno l'80 % del personale impegnato in tali progetti, assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

### 8.4.2 Sedi e contatti

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

### 8.4.3 Modalità di accesso

Accesso diretto

### 8.4.4 Apertura

Le attività che fanno riferimento a tale servizio sono attive con orari flessibili, compatibili con le caratteristiche della specifica progettualità, del territorio di riferimento e dei gruppi di popolazione a cui si rivolge.

## 8.5 Qualità

### 8.5.1. Standard che garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Il servizio è attivo con orari flessibili, compatibili con le caratteristiche della specifica progettualità, del territorio e dei gruppi di popolazione a cui si rivolge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dare continuità ai progetti attivati anche dopo la conclusione del finanziamento</li><li>• Potenziare l'offerta in base ai bisogni rilevati all'interno dei singoli progetti</li></ul>
<b>Orientamento verso autonomia</b>	Attraverso le azioni di ciascun progetto e le collaborazioni di rete previste si cerca di garantire un supporto a persone e famiglie per il superamento di eventuali difficoltà o fragilità	

<p><b>Sostegno famiglie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività formative su tematiche educative e di cura</li> <li>• Supporto all'accoglienza familiare</li> <li>• Supporto ad attività di volontariato di prossimità - Accoglienza familiare</li> <li>• Supporto di prossimità</li> <li>• Spazi di incontro e autoaiuto</li> </ul>	<p>Ampliare spazi informativi rivolti alle famiglie</p>
<p><b>Attività proposte</b></p>	<p>Formazione, accompagnamento, spazi di incontro, accoglienza familiare, supporto per incombenze personali/familiari (accompagnamenti, disbrigo pratiche, visite...), educazione finanziaria...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementare attività</li> <li>• Aumentare numero territori in cui i progetti sono proposti</li> <li>• Aumentare i partecipanti alle attività</li> </ul>
<p><b>Personale esperto e qualificato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> </ul>	
<p><b>Collaborazioni qualificanti</b></p>	<p>Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile</p>	<p>Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile</p>

# Centro di Aggregazione Territoriale

## Spazio Giovani

### Sommario

## 9. CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE - Spazio Giovani

### 9.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

### 9.2 Descrizione servizio e attività

### 9.3 Indicazione metodologia di lavoro

### 9.4 Organizzazione del servizio

9.4.1. Figure professionali

9.4.2. Sedi e contatti

9.4.3. Modalità di accesso

9.4.4. Apertura

9.4.5. Durata dell'accoglienza

### 9.5. Qualità

9.5.1. Standard che garantiamo

## 9.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Il servizio si rivolge, indicativamente, a ragazzi e ragazze di età superiore ai 14 anni. Gli Spazi giovani svolgono la funzione prevalente di socializzazione, integrazione e promozione dell'inclusione sociale. Sono orientati alla promozione del benessere del mondo giovanile, pur riservando la possibilità di attivare percorsi di aiuto in favore di ragazzi/e in temporanee situazioni di disagio.

Aree d'intervento:

- aggregativa: Il centro è luogo in cui convive la dimensione dello "stare", con la dimensione del "fare"; dove per stare si intende un luogo per incontrarsi, relazionarsi, in cui crescere favorendo processi di identificazione dei/delle ragazzi/e con il gruppo dei pari; per fare si intende dare la possibilità ai ragazzi di pensare, progettare e realizzare in prima persona attività o iniziative;
- educativa: supporto allo studio e inserimento con obiettivi di socializzazione;
- lavoro sul territorio: promuove la collaborazione con i soggetti istituzionali, e non, del territorio. Punta ad accrescere le capacità dei/delle ragazzi/e di interloquire con le realtà esterne al centro e a favorirne la possibilità di interazione e confronto.

## 9.2. Descrizione servizio e attività

I Centri di aggregazione territoriale sono spazi di ritrovo in cui è possibile confrontarsi, chiacchierare, giocare, guardare partite, ascoltare e fare musica, riposare, organizzare tornei e iniziative per i/le coetanei/e e la comunità tutta.

Il servizio si colloca nell'ambito della prevenzione primaria e si pone come spazio di incontro per giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Operano a stretto contatto con il territorio e la comunità locale contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età. L'attività del centro può essere svolta anche nei "non luoghi", gli spazi non riconosciuti in cui si incontrano i/le ragazzi/e. particolari ed emergenze, lasciare spazio a forme di autogestione da parte di singoli, famiglie... Spesso gli interventi sono legati a forme di finanziamento di tempo limitato (bandi).

## 9.3 Indicazione metodologia di lavoro

La metodologia di lavoro è contrassegnata dalla costruzione partecipata dei processi decisionali e dell'attuazione delle attività in essere. Si vuole che, attraverso la creazione di strumenti adeguati, si creino le condizioni per poter permettere ai/alle ragazzi/e e agli operatori di progettare assieme la vita del centro. Si ribadisce l'importanza della loro partecipazione attiva, come strumento per riappropriarsi dei diritti di cittadinanza, e della presenza dell'adulto come possibilità di confronto e identificazione nei processi di costruzione del sé.

L'équipe è preferibilmente mista, composta da educatori con competenze animative e volontari individuati sul territorio. Il lavoro degli operatori si caratterizza per il continuo alternarsi tra la gestione dei gruppi e il supporto ai singoli. Si può prevedere la presenza di due tipi di volontari: un volontario che affianchi l'équipe di educatori nella gestione dell'attività con ruoli di responsabilità simili ai loro e un volontario che su attività specifiche collabori per la realizzazione delle stesse, favorendo una costruzione partecipata con i ragazzi.

A sostegno dell'operatività degli educatori si prevedono riunioni bisettimanali della durata di due ore. Per garantire la condivisione di metodologie comuni alla Cooperativa e la loro corretta declinazione rispetto alla realizzazione del servizio, Progetto 92 propone una supervisione metodologica della durata di 2 ore ogni due mesi, condotta dalla responsabile d'area/servizio.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.)

Ai fini del buon andamento del servizio si prevede una collaborazione organica con altre realtà del territorio (associazioni di volontariato, cooperative, gruppi informali...), servizi, enti, scuole, ecc.

## 9.4 Organizzazione

### 9.4.1 Figure professionali

Si garantisce che l'80 % del personale assunto dopo febbraio 2021 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

### 9.4.2 Sedi e contatti

Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: [segreteria@progetto92.net](mailto:segreteria@progetto92.net)

<b>KAPPA 2</b>	Via Filari Longhi 4/c, 38040 Ravina di Trento	Tel. 329 3105756
<b>L'IDEA</b>	Cavalese - Piazza Scopoli 1, 38033 (TN)	Tel. 329 3105974 Social. <a href="http://www.facebook.com/lideasg">www.facebook.com/lideasg</a> E-mail. <a href="mailto:idea@progetto92.net">idea@progetto92.net</a>
<b>L'IDEA</b>	Predazzo - via De Gasperi, 8A 38123 (TN)	Tel. 320 5652121 Social. <a href="http://www.facebook.com/lideasg">www.facebook.com/lideasg</a> E-mail. <a href="mailto:idea@progetto92.net">idea@progetto92.net</a>
<b>L'IDEA</b>	Tesero - via Giovanelli 3, 38038 (TN)	Tel. 320 5652121 Social. <a href="http://www.facebook.com/lideasg">www.facebook.com/lideasg</a> E-mail. <a href="mailto:idea@progetto92.net">idea@progetto92.net</a>

### 9.4.3 Modalità di accesso

Accesso diretto contattando il centro in cui si desidera presentare la domanda

### 9.4.4 Apertura

L'attività si svolge prevalentemente dal lunedì al venerdì in fascia pomeridiana e/o serale. Sono previste delle aperture straordinarie al di fuori di questi orari in occasione di attività particolari ed in relazione al bisogno dei giovani.

## 9.5. Qualità

### 9.5.1. Standard che vi garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	L'attività si svolge prevalentemente dal lunedì al venerdì in fascia pomeridiana e/o serale.	
<b>Attività di orientamento</b>	Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'eventuale accesso ai servizi esterni	Ampliare gli spazi informativi per i/le giovani
<b>Attività proposte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almeno un'iniziativa all'anno per sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva</li><li>• Accesso ad internet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai ragazzi e le relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li><li>• Rinforzare collaborazioni con associazioni culturali, sportive</li></ul>
<b>Personale esperto e qualificato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li><li>• Gli operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli operatori a contatto con le persone utenti</li><li>• - Orientativamente il rapporto operatori/utenti è di 1/15.</li></ul>	Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio
<b>Collaborazioni qualificanti</b>	Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile	Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile

# Centro di Aggregazione Territoriale

## Spazio Genitori Bambini

### Sommario

## 10. CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE - Spazio Genitori Bambini

### 10.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

### 10.2 Descrizione servizio e attività

### 10.3 Indicazione metodologia di lavoro

### 10.4 Organizzazione del servizio

10.4.1. Figure professionali

10.4.2. Sedi e contatti

10.4.3. Modalità di accesso

10.4.4. Apertura

10.4.5. Durata dell'accoglienza

### 10.5. Qualità

10.5.1. Standard che garantiamo

## 10.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Il servizio si colloca nell'ambito della prevenzione primaria e della consulenza educativa e nasce con l'obiettivo di sensibilizzare e attivare esperienze di supporto a/tra famiglie attraverso momenti di confronto e formazione sui temi legati alla genitorialità e ai minori. Sono luoghi d'incontro per futuri genitori, mamme e papà, ma anche nonni e tate, che desiderano trascorrere del tempo piacevole in un ambiente creato per i bambini e le bambine dai 0 ai 6 anni.

## 10.2. Descrizione servizio e attività

Si tratta di spazi intermedi tra le esperienze più strettamente familiari e quelle più specificatamente istituzionali (asilo nido, scuola materna, scuola elementare), con la funzione di offrire la possibilità di sperimentare una rete di relazioni, attenzioni, collaborazioni, informazioni nella prospettiva di comporre una nuova e più ampia socialità, a supporto di genitori che non portano necessariamente particolari difficoltà se non quelle legate alla relazione educativa con i propri figli.

Qui gli adulti possono bere un caffè in tranquillità, chiacchierare, confrontarsi e stringere amicizia con altri genitori e, se le mamme devono allattare, possono farlo su comode poltrone per l'allattamento. Lo spazio è dotato di un angolo cucina per scaldare pappe e biberon ed è attrezzato con un fasciatoio per il cambio dei pannolini.

I più piccoli possono gattonare e fare i primi passi in un luogo accogliente, sicuro e attrezzato con giochi, nell'angolo morbido per la primissima infanzia. I bambini un po' più grandi giocano, socializzano con nuovi amici, divertendosi in palestra con cuscini, materassi e altri strumenti pensati per il gioco motorio libero, oppure, scatenano la loro fantasia nello spazio per le attività manuali e creative, con tanti materiali nuovi.

È un luogo in cui si possono sperimentare serenamente le prime esperienze di separazione dalla figura di riferimento, preparando e favorendo l'inserimento dei piccoli all'asilo.

Per trascorrere un vero momento di relax ci si può accomodare nell'angolo lettura, dove i genitori possono leggere e aggiornarsi con riviste e libri che trattano tematiche educative e i bambini possono iniziare a sognare con fiabe, favole e storie di ogni genere.

Le educatrici che accolgono gli ospiti offrono informazioni e consulenza a chi ne ha bisogno. Qui è possibile trovare anche materiale d'informazione rispetto alle iniziative e servizi destinati alla prima infanzia.



Si offre anche un'interessante scelta di attività strutturate, come:

- preparazione alla nascita;
- corsi di psicomotricità;
- attività con la musica;
- attività con il teatro;
- laboratori manuali, natalizi e pasquali;
- corsi di biodanza;
- corsi di massaggio neonatale;
- conversazioni educative.

## 10.3 Indicazione metodologia di lavoro

Peculiarità del servizio è la partecipazione diretta delle famiglie alla progettazione e alla gestione; lo sviluppo dello stesso, quindi, si ridefinisce nel tempo sulla base dei bisogni che emergono.

Gli educatori e le educatrici si alternano nell'apertura del centro. L'operatività prevede di base un lavoro di équipe. Per l'équipe si prevedono riunioni settimanali e supervisioni metodologiche, con finalità organizzative, di programmazione, di confronto e condivisione di modalità operative.

Per garantire la condivisione di metodologie comuni alla Cooperativa e la loro corretta declinazione rispetto alla realizzazione del servizio, Progetto 92 propone una supervisione metodologica condotta dalla responsabile d'area/servizio, della durata di 2 ore ciascuna, per un totale di 7-8 incontri annui.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.)

Ai fini del buon andamento del servizio si prevede una collaborazione organica con altre realtà del territorio (associazioni, cooperative, gruppi informali, etc.), enti, servizi sociali, servizi educativi per l'infanzia, ecc.

## 10.4 Organizzazione

### 10.4.1 Figure professionali

Si garantisce che l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

### 10.4.2 Sedi e contatti

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

<b>TRENTO</b>	Koinè	Via Passirio 19, 38121 Gardolo di Trento koine@progetto92.net Recapito 3202395299
<b>ROVERETO</b>	Spazio Famiglie	Via Flaim, 20, Rovereto spaziofamiglie@progetto92.net Recapito 3499308974
<b>PEIO</b>	Millepiedini	Via Roma, 83, 38124, Cogolo di Peio millepiedini@progetto92.net Recapito 3297599176

### 10.4.3. Modalità di accesso

Le persone interessate possono accedere al servizio facendone richiesta. Le famiglie possono iscriversi compilando un modulo direttamente nella sede del servizio: questo permetterà di ricevere la relativa tessera di iscrizione, valida per tutto il nucleo familiare.

### 10.4.4. Apertura

L'attività si svolge prevalentemente durante l'anno scolastico, dal lunedì al venerdì, al mattino e al pomeriggio. Occasionalmente possono esserci aperture serali o al sabato mattina. Per gli orari aggiornati: <https://www.progetto92.it/prima-infanzia-e-bambini/spazio-incontri-genitori-e-bambini/>

## 10.5. Qualità

### 10.5.1. Standard che vi garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	L'attività si svolge prevalentemente durante l'anno scolastico, dal lunedì al venerdì, al mattino e al pomeriggio. Occasionalmente possono esserci aperture serali o al sabato mattina.	
<b>Sostegno alle famiglie</b>	Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'eventuale accesso ai servizi esterni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliare gli spazi informativi per le famiglie</li><li>• Individuare nuove possibili attività da svolgere e relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</li></ul> rinforzare collaborazioni con altre realtà del territorio
<b>Personale esperto e qualificato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li><li>• Gli operatori sociali in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli operatori a contatto con le persone utenti</li><li>• Orientativamente il rapporto operatori/utenti è di 1/15.</li></ul>	Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio
<b>Collaborazioni qualificanti</b>	Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile	Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile

# Laboratorio per acquisizione prerequisiti lavorativi

## Maso Pez

### Sommario

#### 11. LABORATORIO PER ACQUISIZIONE PREREQUISITI LAVORATIVI - Maso Pez

##### 11.1 Destinatari e bisogno a cui si risponde

##### 11.2 Descrizione servizio e attività

##### 11.3 Indicazione metodologia di lavoro

##### 11.4 Organizzazione del servizio

11.4.1. Figure professionali

11.4.2. Sedi e contatti

11.4.3. Modalità di accesso

11.4.4. Apertura

11.4.5. Durata dell'accoglienza

##### 11.5. Qualità

11.5.1. Standard che garantiamo

##### 11.6. Altre informazioni utili

### 11.1. Destinatari e bisogno a cui si risponde

Progetto 92 opera da anni nell'area della socializzazione al lavoro, volta al recupero sociale e lavorativo di minori e giovani che vivono situazioni di temporanea difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro, che necessitano di percorsi orientativi o di un sostegno nel cammino di formazione scolastica e/o professionale.

Il giovane, tramite le attività lavorative del centro, si confronta in prima persona con le proprie abilità, aspirazioni, difficoltà e limiti e, grazie al supporto dell'educatore, migliora la consapevolezza di sé e sperimenta nuove strategie per la risoluzione degli eventuali elementi critici.

Il servizio è rivolto a minori e giovani, di età compresa prevalentemente tra i 15 e i 18 anni (segnalati dal servizio sociale e/o da istituti scolastici), che vivono situazioni di disagio e non sono in grado autonomamente di sostenere un cammino di formazione scolastica e/o professionale, né tanto meno di intraprendere un percorso regolare all'interno del mercato del lavoro.

Il centro individua e opera con alcune tipologie di disagio quali: disagio familiare e sociale marcato, drop out scolastico, problemi di apprendimento, disturbi del comportamento, forme di lieve ritardo, instabilità psicologica ecc.

### 11.2. Descrizione servizio e attività

Il centro Maso Pez svolge un'attività volta al recupero sociale e lavorativo di minori e giovani e si propone come obiettivi:

- il recupero e il rinforzo delle capacità della persona;
- il potenziamento delle risorse personali e delle abilità sociali in vista di una maggior autonomia;
- la crescita ed il miglioramento delle capacità di relazione;
- lo sviluppo di un corretto modo di porsi rispetto all'ambito lavorativo (puntualità, costanza, correttezza nei rapporti, rispetto delle regole);
- l'acquisizione ed il potenziamento di abilità lavorative di base.

Per raggiungere questi obiettivi, il centro Maso Pez si avvale della proposta di esperienze lavorative concrete in diversi settori (attività agricola, lavori di falegnameria, attività di assemblaggio, attività di manutenzione), momenti formativi teorici, momenti informali di relazione e di confronto e spazi formali di verifica. Il/La minore/giovane tramite le attività lavorative proposte dal centro si confronta in prima persona con le proprie abilità, aspirazioni, difficoltà e limiti; è supportato/a in questo percorso da un educatore il quale, attraverso il proprio intervento, mira a far emergere in lui/lei eventuali elementi critici, favorire maggior consapevolezza dei propri limiti e individuare strategie di risoluzione.

## 11.3. Indicazione metodologia di lavoro

Al centro della metodologia adottata da Progetto 92 vi è un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Il documento, centrato su situazione e caratteristiche di ogni ospite, è condiviso con l'utente stesso e con il servizio sociale; mette in luce risorse, bisogni ed obiettivi e rappresenta un valido strumento di valutazione ed analisi, orientamento del lavoro educativo che viene verificato e rilanciato annualmente.

Partendo da una valutazione soggettiva del singolo utente vengono formulati:

- brevi progetti a carattere orientativo (2-3 mesi);
- progetti educativi più articolati (fino ad un massimo di due anni) che prevedono il recupero ed il potenziamento di capacità ed abilità personali e lavorative;
- progetti di collaborazione e integrazione con il mondo scolastico.

Un secondo principio di riferimento per l'operatività quotidiana riguarda il lavoro in équipe. L'équipe di Maso Pez, che si ritrova settimanalmente, è composta da cinque educatori, di cui uno è il responsabile, e svolge l'attività in stretta collaborazione con le famiglie degli utenti, i servizi sociali competenti e le altre realtà di riferimento che ruotano attorno agli utenti.

A supporto dell'operatività degli educatori si prevedono inoltre supervisioni metodologiche, coordinate dal responsabile di Area/servizio, della durata di 2 ore ciascuna, per un totale di 7-8 incontri annui.

Altro importante strumento di cui dispone l'équipe per supportare il suo lavoro è dato dalla formazione (Rif. 3.13 "Piano formativo" della Carta dei Servizi.).

## 11.4 Organizzazione

### 11.4.1 Figure professionali

Si garantisce che l'80 % del personale assunto dopo febbraio 20201 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi e esperienze lavorative ai requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

### 11.4.2 Sedi e contatti

#### Recapiti:

Tel: 0461-823165

Mail: segreteria@progetto92.net

Indirizzo Maso Pez	Recapito telefonico	Email
via Margone 11, 38040 Ravina (TN)	0461 917662	masopez@progetto92.net

### 11.4.3 Modalità di accesso

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale.

### 11.4.4 Apertura

Il servizio è attivo di norma 5/7giorni.

## 11.4.5 Durata intervento

La durata dell'intervento è variabile e rivalutata indicativamente ogni 6 mesi.

# 11.5 Qualità

Nel rispetto del principio fondamentale della centralità della persona, Progetto 92 privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. A tal fine, l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il documento è strutturato secondo le specifiche caratteristiche della persona. La personalizzazione del progetto permette, infatti, di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione, sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano attività/azioni/strumenti ed indicatori.

## 11.5.1 Standard che garantiamo

Cosa Garantiamo		Cosa vogliamo migliorare
<b>Calendario e orario di apertura</b>	Di norma il servizio è aperto 5/7	
<b>Definizione del PEI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entro tre mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il progetto viene steso indicativamente entro sei mesi dall'avvio dell'intervento, per garantire una maggior conoscenza della persona, delle sue risorse ed esigenze</li><li>• Annualmente è oggetto di una verifica, nella quale si prevede la conferma, o la ridefinizione o l'inserimento di nuovi obiettivi</li><li>• Riunioni équipe settimanali per confronto costante sulle situazioni in carico</li></ul>	Monitoraggio almeno due volte l'anno
<b>Orientamento verso autonomia</b>	Attività orientamento e accompagnamento nell'accesso ai servizi del territorio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliare gli spazi formativi con i/le giovani per la gestione della casa e per la ricerca del lavoro;</li><li>• Attivare nuove partnership per ricerca lavoro e la ricerca abitativa;</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività, anche di gruppo tra gli utenti per rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà</li><li>• Almeno un'iniziativa all'anno dedicata ad uno dei</li></ul>	

<b>Attività proposte</b>	<p>seguenti temi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniziative in cui gli utenti sono coinvolti in attività utili per la collettività</li> <li>• Accesso ad internet</li> </ul>	<p>Individuare nuove possibili attività da svolgere rivolte ai ragazzi/giovani e relative risorse interne ed esterne da mettere a disposizione</p>
<b>Personale esperto e qualificato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il coordinatore del servizio ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno 5 anni</li> <li>• Gli operatori sociali sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive del personale a contatto con gli utenti</li> <li>• Gli educatori, inoltre, sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli operatori sociali</li> <li>• Normalmente il rapporto è di 1/5 per servizi rivolti a utenti adulti, e di 1/3 per i servizi rivolti a minori/giovani</li> </ul>	<p>Programmare formazioni per operatrici e operatori più specifiche rispetto alle tematiche del servizio</p>
<b>Collaborazioni qualificanti</b>	<p>Si promuove e prevede la collaborazione con volontari/e e giovani in servizio civile</p>	<p>Implementare le collaborazioni con volontari/e e giovani in servizio civile</p>

## 11.6 Altre informazioni utili

A fronte di particolari esigenze e di urgenza per l'accoglienza è possibile prevedere un accorciamento dei tempi rispetto all'iter di inserimento in struttura.

