



CARTA DEI SERVIZI

2024/2026

Documento approvato dal Consiglio di amministrazione di ARCOBALENO SCS in data
14/03/2024

INDICE

I SEZIONE GENERALE: “Perché una carta dei servizi?”

Cos'è?	pag. 7
A chi è rivolta?	pag. 7
Quali sono gli obiettivi?	pag. 7
Qual'è la normativa di riferimento?	pag. 7
Quali sono i principi ispiratori?	pag. 8
Dove viene pubblicata?	pag. 8
Monitoraggio della Carta dei Servizi	pag. 8
Standard di prestazione qualitativi e quantitativi	pag. 8

II SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI: “Chi siamo...”

La cooperativa Arcobaleno: brevi cenni storici	pag. 11
Valori, Mission e Vision	pag. 12
Organigramma e compagine sociale	pag. 13
Certificazioni	pag. 14
Ambito di riferimento: il nostro territorio	pag. 15
Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora	pag. 17

III SEZIONE SPECIALE: “I nostri servizi”

Servizio di assistenza domiciliare	pag. 19
Servizi residenziali	pag. 21
Servizi educativi scolastici	pag. 24
Servizio di accoglienza straordinaria richiedenti asilo	pag. 25
Servizio SAL – Alto Garda e Ledro	pag. 26

IV SEZIONE: “Rapporti con i cittadini – utenti”

Eventi con la cittadinanza	pag. 29
Rapporti con i cittadini- utenti	pag.29

I SEZIONE GENERALE

“Perché una carta dei servizi?”

COS'È?

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

Essa costituisce, quindi, sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti dalla nostra cooperativa, sia uno strumento efficace di tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi erogati.

A CHI È RIVOLTA?

La Carta dei Servizi è rivolta:

- alla collettività;
- agli utenti che usufruiscono dei servizi della Cooperativa e ai loro familiari;
- a coloro che sono interessati o richiedono informazioni sui servizi della Cooperativa;
- ai soci ed ai dipendenti di ARCOBALENO SCS.

QUALI SONO GLI OBIETTIVI?

- Fornire le informazioni per una corretta fruizione dei servizi;
- informare sulle attività svolte;
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso la valutazione partecipata dei cittadini;
- indicare gli standard di qualità.

QUAL'È LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO?

La normativa nazionale e locale, presa come riferimento, è la seguente:

Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della <i>Carta dei Servizi Pubblici</i> "
La Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
Direttiva del Ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
L.P. 13/2007 "Politiche sociali nella provincia di Trento"
Legge Provinciale n.16/2010 "Tutela della Salute in Provincia di Trento"
Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n.435 del 16 marzo 2018 "Approvazione del Regolamento di esecuzione degli artt. 19,20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007 n.13, in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale"
Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018 "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socioassistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"
Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 604 del 06 aprile 2023 "Approvazione del Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali previsto dall'art. 3 del Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018, n.3-78/Leg."

QUALI SONO I PRINCIPI ISPIRATORI?

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei nostri servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi, e l'accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti.

Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ

Arcobaleno SCS opera seguendo criteri di giustizia, obiettività e trasparenza nei confronti degli utenti

CONTINUITÀ

ARCOBALENO SCS si impegna a pianificare il lavoro affinché gli interventi siano offerti in modo continuativo, e regolare, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che meglio risponde ai suoi bisogni. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE

ARCOBALENO SCS favorisce la partecipazione dell'utenza facilitandone l'accesso alle informazioni e accogliendo eventuali proposte, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi devono essere erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. ARCOBALENO SCS adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

DOVE VIENE PUBBLICATA?

La Carta dei Servizi di ARCOBALENO SCS viene pubblicata sul sito della Cooperativa, nella sezione "Documenti", dalla quale è scaricabile; è possibile, inoltre, richiederne una copia cartacea presso gli uffici della stessa.

MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene periodicamente monitorata ed aggiornata (quando necessario) dal Responsabile dei Sistemi di Gestione Interni.

Ogni 3 anni viene integralmente revisionata e successivamente ripubblicata in formato digitale sul sito istituzionale della cooperativa. In ogni caso, la vecchia versione conserva la sua efficacia fino alla successiva approvazione della nuova versione.

STANDARD DI PRESTAZIONE QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi contenuti nell'allegato alla presente Carta dei servizi "Dimensioni della qualità" vengono individuati dalla Direzione della cooperativa, tenendo conto anche delle risposte, dei suggerimenti e dei commenti contenuti nei questionari anonimi che vengono somministrati annualmente ai principali stakeholder, i quali, quindi, rendono il loro contributo attivo nella redazione e aggiornamento della presente Carta. L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni e vengono valutati in sede di Riesame della Direzione.

II SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI

“Chi siamo...”

LA COOPERATIVA ARCOBALENO: BREVI CENNI STORICI

Arcobaleno società cooperativa sociale è nata nel 1988, su iniziativa di un gruppo di volontari Caritas di Arco, con lo scopo di creare servizi di assistenza domiciliare.

Negli anni, per far fronte alle crescenti e sempre più diversificate necessità, la cooperativa ha assunto un'organizzazione tale da poter intervenire anche in altri settori: minori e giovani, adulti multiproblematici e/o a rischio emarginazione, persone in situazione di handicap o di disagio psichico, richiedenti protezione internazionale.

Dal 2017 con il progetto "Luogo Comune" Arcobaleno ha concretizzato l'idea di aprire uno spazio aperto alla comunità che possa essere di riferimento per i residenti del quartiere e per il contesto cittadino.

La nostra organizzazione può fare tutto questo anche grazie alla fitta rete di relazioni con altre associazioni e cooperative ma, soprattutto, grazie alla professionalità di chi ci lavora e riconosce nella centralità della persona, nell'etica della solidarietà e nell'assunzione personale di responsabilità, le basi di ogni suo agire.

Il mutare della condizione socio-politica a livello territoriale, ma anche a livello nazionale e globale, fa sì che Arcobaleno, come cooperativa sociale storicamente legata al territorio, sia sempre pronta a raccogliere nuove sfide. È per questo che nel 2019 siamo diventati una "cooperativa mista", ovvero in grado, non solo di gestire servizi, ma anche di adoperarsi per l'inserimento di persone svantaggiate nel tessuto sociale e lavorativo.

Inoltre, in quanto "espressione" dello stesso territorio, sin dalla prima ondata della pandemia da covid-19, si è resa protagonista, con il supporto della Cassa rurale Alto Garda, dell'Ordine dei medici chirurghi e odontoiatri di Trento e della sezione Alto Garda di Confcommercio, di una campagna di raccolta fondi per l'acquisto e la distribuzione di centinaia di dispositivi di protezione individuale alle case di riposo e agli ospedali di tutto il territorio della Provincia Autonoma di Trento.

Negli ultimi anni ARCOBALENO SCS è riuscita, in chiave proattiva, ad intercettare i bisogni emergenti del territorio e a proporre specifiche soluzioni che sono state concordate con gli enti pubblici di riferimento e che hanno portato alla nascita dei seguenti servizi:

- "CiRIVALutiamo": dal mese di maggio 2021, dopo aver intercettato il bisogno, preminente all'interno della nostra compagine territoriale, che risiede nelle difficoltà di accedere all'edilizia pubblica, a trovare un alloggio sul libero mercato e a mantenere un livello economico sostenibile, ha siglato una convenzione con la Comunità di valle Alto Garda e Ledro e ottenuto dal comune di Riva del Garda sei alloggi in comodato d'uso gratuito, creando il nuovo servizio residenziale";
- "AB.AC.O.": nel mese di luglio 2022, la cooperativa ha siglato, al termine di una fase di condivisione e coprogettazione iniziale, una convenzione decennale con il comune di Riva del Garda per la creazione di un nuovo servizio residenziale denominato "AB.AC.O. – ABitare ACcompagnato Orientato", anche qui dopo aver intercettato il bisogno abitativo emergenziale e di contestuale accompagnamento educativo di una fetta della popolazione comunale
- "S.A.L.": dal mese di maggio 2022 la cooperativa Arcobaleno presidia, coordina e gestisce direttamente le attività afferenti al Servizio SAL (Socialità, Abitare e Lavoro) nel Territorio dell'Alto Garda e Ledro, attraverso la gestione della "Comunità Terapeutica Riabilitativa Villa Ischia" di Riva del Garda e di due appartamenti situati in via Martini n. 16-n.18, nonché attraverso la programmazione di progetti di socializzazione e di accompagnamento al lavoro.

Il SAL, ovvero, il “Servizio integrato per la salute mentale nelle tre macro-aree della Socialità (Fare assieme), dell’Abitare e del Lavoro (Servizio SAL)”, si pone lo scopo di aiutare persone affette da disagio psichico fornendo risposte nelle tre aree primarie:

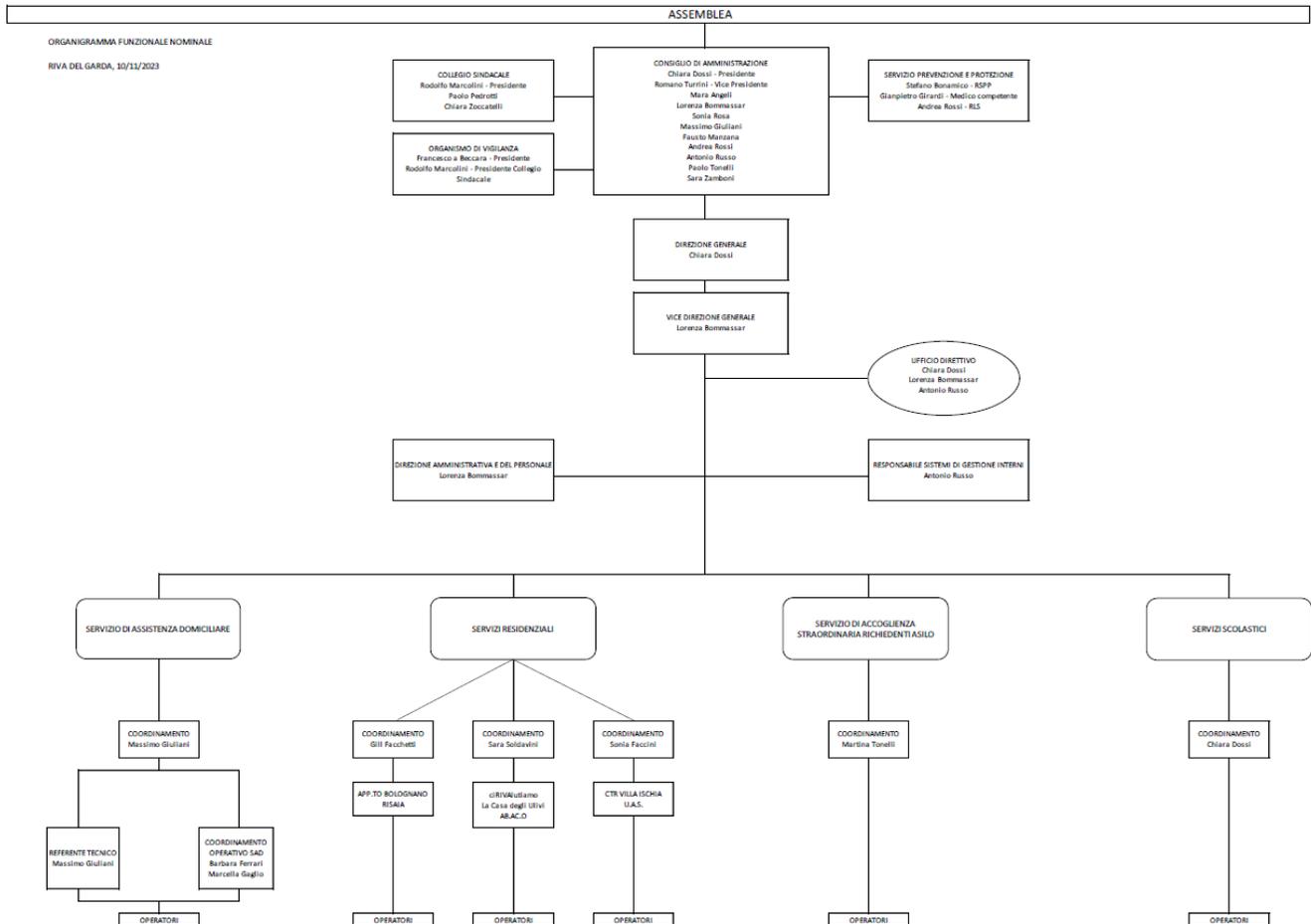
- della Socialità (Fare assieme), intesa come sviluppo di competenze in tema di empowerment e di recovery;
- dell’abitare (la residenzialità);
- del lavoro (inserimento lavorativo).

La gestione del presente servizio è possibile attraverso un contratto di rete con la cooperativa Incontra di Tione e la cooperativa Gruppo78 di Rovereto.

VALORI, MISSION E VISION

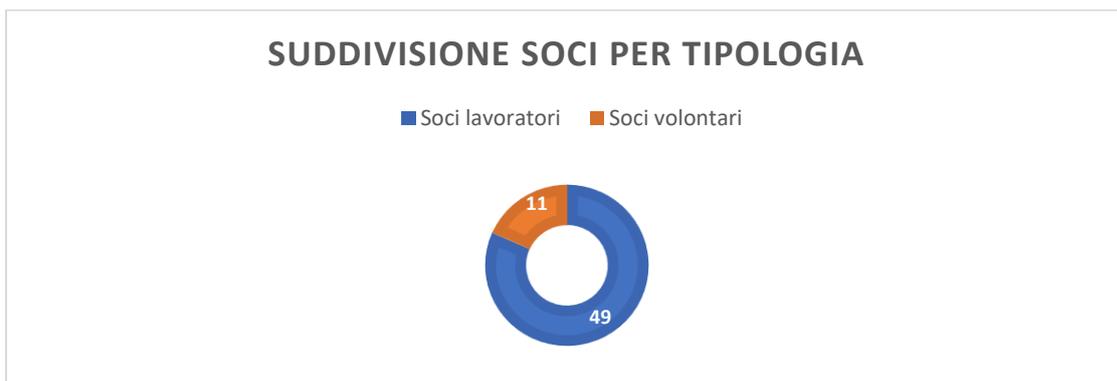
VALORI	<p>I valori che guidano l’operato di Arcobaleno SCS, così come anche declinati nel nostro statuto, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Democrazia; • La Reciprocità; • L’Eguaglianza; • La Mutualità; • La Solidarietà; • L’Equità; • La Trasparenza; • La Pace; • La Responsabilità sociale; • La Cura dell’utente.
VISION	<p>La nostra vision è quella di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare interesse ai soggetti svantaggiati, mediante l’utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.</p> <p>In sintesi, ci sembra di poter affermare che la vision della nostra cooperativa sociale ponga al centro dell’azione parole chiave come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • integrazione e giustizia sociale; • occupazione e tutela dei lavoratori; • partecipazione civile della comunità; • governance multistakeholder; • promozione di cambiamenti sociali; • rete locale; • impatto sociale, conoscenza e condivisione.
MISSION	<p>La nostra cooperativa offre una gamma di servizi diversificata e capace di rispondere in maniera efficace alla diversa tipologia di utenza.</p> <p>La nostra è un’organizzazione quasi prettamente al femminile e tiene conto dei carichi di responsabilità e di impegno con cui le donne si trovano quotidianamente a confrontarsi.</p> <p>Si impegna, per questo, a rendere concrete alcune politiche di conciliazione lavoro-famiglia, attraverso strumenti quali: lavoro part-time, colonia estiva a prezzo agevolato, integrazioni sanitarie ed assicurative aggiuntive ecc.</p> <p>Inoltre, allo scopo di trovare risposte ai bisogni del territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ascolta le persone, le comunità territoriali e i loro bisogni; - stimola il tessuto sociale affinché sia attento e si attivi nella risposta alle proprie fragilità; - accoglie, orienta e accompagna le persone e ne valorizza risorse e potenzialità.

ORGANIGRAMMA E COMPAGINE SOCIALI



Organigramma rinvenibile alla pagina: <https://www.arcobalenocoop.org/documenti/>

Al 1° gennaio 2024, la nostra cooperativa sociale include nella sua base sociale complessivamente 49 soci, di cui 38 lavoratori e 11 volontari. Arcobaleno SCS, soprattutto negli ultimi anni, ha lavorato molto nella ricerca di metodi formali ed informali di coinvolgimento dei soci e di coloro che si sono candidati ad esserlo; per farlo ha promosso assemblee informali nelle quali ai candidati si è cercato di trasmettere quelli che sono i valori più profondi della cooperazione, ed assemblee formali nelle quali sono stati proposti dibattiti costruttivi sui temi socio-politici attuali, oltre che su quelli inerenti la vita della cooperativa.



CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001

Dal 2014 Arcobaleno SCS si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità conforme allo standard ISO 9001 (dapprima con la versione del 2008 per poi arrivare ad adottare la nuova e più efficiente versione del 2015). Tale operazione ha permesso, e tuttora permette, di gestire al meglio la propria organizzazione. I campi applicativi per i quali ci si è dotata sono i seguenti: Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare; Assistenza residenziale per anziani e persone svantaggiate; Servizio di accoglienza richiedenti protezione internazionale



ECONOMIA SOLIDALE TRENTINA

Dal 2018 Arcobaleno SCS aderisce al settore 'Welfare di Comunità' promosso da Economia Solidale Trentina per perseguire obiettivi d'interesse collettivo. Gli interventi offerti si basano sulla solidarietà, sulla coesione sociale, sulla centralità della persona e sui rapporti con il territorio.



FAMILY AUDIT

Nel 2022 Arcobaleno SCS ha ottenuto la certificazione Family Audit; si tratta di uno strumento manageriale che ha l'obiettivo di attivare un cambiamento culturale nell'impresa attraverso azioni innovative di Work-life Balance. È uno standard che innesca un ciclo virtuoso di miglioramento continuo e che offre la possibilità di entrare in un network di aziende che mirano a diventare ambienti di lavoro eccellenti. Family Audit è marchio registrato e di proprietà della Provincia autonoma di Trento che funge da ente di certificazione.



PIU' VALORE

Nel corso del 2022 Arcobaleno SCS ha ottenuto anche il Marchio di Certificazione Più Valore, da parte dell'Agenzia del lavoro; tale attestazione viene rilasciata ai datori di lavoro aderenti al processo di certificazione Family-Audit che si impegnano in politiche volte a favorire una più equa rappresentanza tra i generi effettuando azioni mirate in termini di pari opportunità.



SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

Con determinazione n. 4114 del 20/04/2023 del Dirigente dell'Agenzia per la Coesione Sociale della PAT, ARCOBALENO SCS è stata iscritta all'Albo delle organizzazioni che possono promuovere e realizzare attività che permettano ai giovani di mettersi alla prova, acquisire competenze, crescere e prepararsi al mondo del lavoro.



DISTRETTO FAMILY IN TRENTINO

ARCOBALENO SCS aderisce al Distretto Famiglia Alto Garda promuovendone e realizzandone le attività annuali.



AMBITO DI RIFERIMENTO: IL NOSTRO TERRITORIO

Il territorio, di cui la nostra cooperativa è espressione, è quello dell'Alto Garda e Ledro che comprende la zona trentina dei territori gardesani e della vicina Valle di Ledro.

Tabella relativa alla densità della popolazione residente (aggiornata al 31.12.2022)

N.	COMUNI MEMBRI	POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2022	SUPERFICIE KM2	DENSITÀ POPOLAZIONE AB/KM2
1	ARCO	17.824	63,22	281,94
2	DRENA	594	8,34	71,22
3	DRO	5.044	27,95	180,47
4	LEDRO	5.306	156,39	33,93
5	NAGO TORBOLE	2.809	28,39	98,94
6	RIVA DEL GARDA	17.914	40,73	439,82
7	TENNO	2.026	28,30	71,59
COMUNITÀ		51.514	353,31	145,80

Fonte: Istat - ISPAT, Istituto di statistica della provincia di Trento

Andamento della popolazione residente, per comunità di valle (1973-2021)

ANNI	RESIDENTI NELLA COMUNITÀ	ANNI	RESIDENTI NELLA COMUNITÀ
1973	35.483	2015	50.297
1995	40.045	2016	50.582
2000	42.083	2017	50.751
2005	44.836	2018	51.082
2010	48.409	2019	51.369
2020	51.162	2021	51.129

Fonte: Istat - ISPAT, Istituto di statistica della provincia di Trento

Popolazione residente per genere e classe d'età: dati disponibili al 01.01.2022 (Classi quinquennali)

CLASSI D'ETÀ	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	CLASSI D'ETÀ	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Fino a 4 anni	992	945	1.937	55-59	2.061	2.144	4.205
5-9	1.322	1.201	2.523	60-64	1.606	1.796	3.402

10-14	1.388	1.332	2.720	65-69	1.352	1.481	2.833
15-19	1.400	1.297	2.697	70-74	1.289	1.298	2.547
20-24	1.329	1.289	2.618	75-79	998	1.165	2.163
25-29	1.351	1.328	2.679	80-84	760	1.065	1.795
30-34	1.322	1.343	2.665	85-89	428	728	1.156
35-39	1.421	1.460	2.881	90-94	162	405	567
40-44	1.545	1.704	3.249	95-99	30	109	139
45-49	1.986	2.069	4.055	100 e oltre	1	18	19
50-54	2.154	2.125	4.279	TOTALE	24.857	26.272	51.129

Fonte: Istat - ISPAT, Istituto di statistica della provincia di Trento

Tabella relativa alla distribuzione della popolazione straniera per area geografica aggiornata al 31.12.2021

N.	COMUNI MEMBRI	POPOLAZIONE STRANIERA RESIDENTE
1	ARCO	1.519
2	DRENA	42
3	DRO	389
4	LEDRO	293
5	NAGO TORBOLE	296
6	RIVA DEL GARDA	2.016
7	TENNO	121
COMUNITÀ ALTO GARDA E LEDRO		4.676

(fonte: <https://www.tuttitalia.it/trentino-alto-adige/provincia-autonoma-di-trento/statistiche/cittadini-stranieri-2022/>)

Tasso di natalità e mortalità (2015-2021)

ANNO	TASSO DI NATALITÀ: numero di nati ogni 1.000 residenti		TASSO DI MORTALITÀ: numero di morti ogni 1.000 residenti	
	Comunità	Provincia	Comunità	Provincia
2015	9,8%	9,0%	9,8%	9,4%
2016	8,5%	8,6%	8,7%	9,2%
2017	8,5%	8,3%	8,9%	9,4%
2018	7,9%	8,1%	8,5%	9,3%
2019	7,2%	7,8%	9,2%	9,4%
2020	7,2%	7,4%	12,8%	12,0%
2021	6,5%	7,7%	9,9%	10,0%

Fonte: Istat - ISPAT, Istituto di statistica della provincia di Trento

SOGGETTI CON I QUALI L'ORGANIZZAZIONE INTERAGISCE E/O COLLABORA



III SEZIONE SPECIALE

“I nostri servizi...”

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE – SAD	
ATTIVITA'	<p>Per servizio di assistenza domiciliare (SAD) si intendono tutte le prestazioni di carattere socio-assistenziale erogate a domicilio in favore di persone non in grado di svolgere autonomamente le normali attività della vita quotidiana. Si tratta di persone malate, anziane o disabili che si trovano in condizioni di temporanea o permanente necessità.</p> <p>Gli interventi specifici che rientrano nell'ambito del SAD consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cura e aiuto alla persona; • sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari; • governo della casa.
OBIETTIVI / STANDARD DI QUALITA'	<ul style="list-style-type: none"> - conservare, nella misura maggiormente possibile, l'autonomia di vita in casa, in famiglia e nel proprio contesto sociale; - assicurare un'adeguata assistenza; - valorizzare le abilità residue di ciascun utente; - operare nel contesto individuale della cura alla persona adottando soluzioni il più possibile personalizzate; - garantire una presa in carico che sia tempestiva e coerente con i bisogni della persona; - dare supporto e sollievo alla famiglia.
SEDI	Il servizio si svolge presso domicili privati
FINANZIAMENTO	<p>- ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE Il servizio di Assistenza Domiciliare è organizzato in base alle determinazioni per l'esercizio delle funzioni socio-assistenziali ai sensi della Legge Provinciale sul Welfare l.p. 13/2007 e di suoi regolamenti attuativi.</p> <p>- ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA Il servizio si svolge attraverso la stipula di contratti privati con gli utenti (persone anziane, enti, associazioni).</p>
PERSONALE COINVOLTO	<ul style="list-style-type: none"> • operatori socio-sanitari • assistenti domiciliari • personale dell'ufficio: Responsabile del Servizio e Coordinatori
ZONA INTERVENTO	La zona di intervento del nostro servizio SAD è la Comunità Alto Garda e Ledro
COME SI ACCEDE	<p>Per il servizio SAD in convenzione con la Comunità di Valle: il cittadino-utente provvede a fare richiesta di attivazione direttamente presso il servizio socio-assistenziale della Comunità di Valle, sito a Riva del Garda, via Rosmini, 5.</p> <p>Per il servizio SAD PRIVATO: L'utente provvede a chiamare direttamente presso la sede della Cooperativa Arcobaleno al numero 0464 713375, 0464 557679, chiedendo la possibilità che le venga attivato il servizio; In alternativa potrà recarsi direttamente presso l'ufficio, sito a Riva del Garda, via San Nazzaro, 47.</p>
DURATA E ORARI	<p>SAD- CONV: come da convenzione dalle ore 7.00 alle ore 23.00</p> <p>SAD-PRIV: h 24 con accesso minimo di 30 minuti</p>

COSTO DEL SERVIZIO	Costo del servizio SAD-CDV: compartecipazione al costo dei servizi come da dichiarazione Indicatore Condizione Economica Familiare (I.C.E.F.)		
	Costo del servizio SAD-PRIVATO:		
	1° ora di servizio	€ 24,50 giorni feriali	€ 28,20 giorni festivi
	ore continuative successive alla prima	€ 21,50 giorni feriali	€ 24,70 giorni festivi
	½ ora di servizio successive alla prima	€ 15,00 giorni feriali	€ 17,25 giorni festivi
	½ ora di servizio	€ 17,50 giorni feriali	€ 20,15 giorni festivi
al corrispettivo previsto per tali prestazioni occorrerà aggiungere il 5% di IVA.			

Coordinatore: Giuliani Massimo

Numero di telefono: 0464 713375 – Cell. 348/8744240

Indirizzo e-mail: mgiuliani@arcobalenocoop.net

SERVIZI RESIDENZIALI

SERVIZI RESIDENZIALI	
LA CASA DEGLI ULIVI ATTIVITA'	<p>“La Casa degli Ulivi” è una piccola struttura residenziale socio-assistenziale atta a garantire un alloggio e condizioni di vita dignitose alle persone più fragili, a rischio o in situazione di esclusione sociale, residenti nei comuni dell’Alto Garda e Ledro</p> <p>L’eterogeneità dell’utenza che può essere accolta e la rilevazione sempre più ricorrente di multi-problematicità legate all’esclusione sociale richiedono particolare versatilità per una presa in carico più intensiva personalizzata e un maggior lavoro di rete con i servizi sanitari specialistici, del lavoro etc. di riferimento per l’utenza.</p>
OBIETTIVO / STANDARD DI QUALITA'	L’obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l’accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di competenze personali, relazionali e sociali
SEDE	ARCO -TN- Via Paolo Leonardi 4
COME SI ACCEDE	Invio diretto dai servizi sociali della Comunità di Valle (solo invio pubblico)
FINANZIAMENTO	Il servizio “La Casa degli Ulivi” è finanziato dalla Legge Provinciale sul Welfare L.p. 13/2007.
COSTO DEL SERVIZIO	Prevista compartecipazione
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
UTENTI	nr. 7
ADDETTI	nr. 4
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 3
APPARTAMENTO SEMIPROTETTO DI BOLOGNANO	
APPARTAMENTO SEMIPROTETTO DI BOLOGNANO ATTIVITA'	<p>L’appartamento semiprotetto di Bolognano è una struttura residenziale socio-sanitaria a bassa protezione per adulti multiproblematici e/o con disagio psichico.</p>
OBIETTIVO / STANDARD DI QUALITA'	Accompagnare gli ospiti verso l’autonomia, aiutandoli a comprendere ed a gestire la complessità del vivere quotidiano
SEDE	ARCO -TN- Viale Rovereto n.32
COME SI ACCEDE	Invio diretto dall’APSS o dai servizi sociali della Comunità di Valle (solo invio pubblico)
FINANZIAMENTO	Il servizio è finanziato dal F.do di Integrazione Socio – Sanitaria istituito dalla L.p. 13/2007 e dalla l.p.16/2010 che fa capo all’Azienda Per i Servizi Sanitari della Provincia di Trento.
COSTO DEL SERVIZIO	Prevista compartecipazione
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
UTENTI	nr. 5 disagio psichiatrico
ADDETTI	nr. 4
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 3

CiRIVALutiamo ATTIVITA'	<p>Servizio residenziale che accoglie temporaneamente singoli e nuclei famigliari, in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica e abitativa, residenti nei comuni dell'Alto Garda e Ledro. Le persone che usufruiscono di questo aiuto stanno affrontando un periodo difficile (sfratti, perdita di lavoro, indebitamento) per le quali viene proposto l'accompagnamento in una gestione adeguata del bilancio familiare, nel contenimento delle spese, nella conoscenza dei servizi del territorio ed anche nella ricerca di un lavoro.</p> <p>L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.</p> <p>L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari e di utenti esperti nelle diverse attività di accoglienza.</p>
OBIETTIVO / STANDARD DI QUALITA'	Il supporto educativo tende all'obiettivo del raggiungimento di un'autonomia di vita.
SEDE	<ul style="list-style-type: none"> - nr. 4 appartamenti in via dei Fabbri n. 23 a Riva del Garda; - nr. 2 appartamenti in via Domenico Degasperri n. 15 a Campi di Riva del Garda.
COME SI ACCEDE	Invio diretto dai servizi sociali della Comunità di Valle (solo invio pubblico)
FINANZIAMENTO	Il servizio "CiRIVALutiamo" è finanziato dalla Legge Provinciale sul Welfare L.p. 13/2007.
COSTO DEL SERVIZIO	Prevista compartecipazione
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
UTENTI	nr. 6 nuclei
ADDETTI	nr. 3
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 2
APPARTAMENTO RISAIA ATTIVITA'	<p>La realizzazione di un servizio/appartamento a bassissima protezione nella zona dell'Alto Garda mira ad implementare la rosa di strutture già presenti sul territorio. Il progetto permette a persone con problematiche di emarginazione sociale ma con un buono e comprovato livello di autonomia, che abbiano un lavoro, un progetto occupazionale, dei prerequisiti lavorativi o una entrata che permetta l'autonomia economica, di sperimentarsi all'interno di un contesto di coabitazione.</p>
OBIETTIVO / STANDARD DI QUALITA'	L'obiettivo è quello di sostenere le ultime fasi di accompagnamento all'autonomia, nonché l'uscita dai Servizi di abitare accompagnato. Il ruolo degli operatori è quello di monitorare le situazioni degli ospiti ed essere di supporto nei momenti di difficoltà.
SEDE	RIVA DEL GARDA -TN- P.zza S.Rocco, 12
COME SI ACCEDE	Invio diretto dai servizi sociali
FINANZIAMENTO	Il servizio residenziale "Risaia" è finanziato dalla Legge Provinciale sul Welfare L.p. 13/2007.
COSTO DEL SERVIZIO	Prevista compartecipazione determinata dalla PAT
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
UTENTI	nr. 3
ADDETTI	nr. 3
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 2

SERVIZIO AB.AC.O	Il servizio residenziale AB.AC.O. propone un intervento educativo da considerarsi un abitare accompagnato per adulti propedeutico e con carattere di urgenza rispetto al servizio del Catalogo dei servizi della PAT di cui alla delibera della Giunta provinciale 173/2020. L'utente è seguito nella gestione di tutti gli aspetti di conduzione dell'alloggio, degli aspetti relazionali e programmatici. Il coordinatore e l'equipe hanno il compito di orientare l'utenza ai servizi territoriali e socio-assistenziali nonché monitorare il percorso di sviluppo di competenze ed il raggiungimento degli obiettivi personalizzati prefissati.
ATTIVITA'	
OBIETTIVO / STANDARD DI QUALITA'	L'obiettivo principale è l'accompagnamento verso la capacità di gestione di una fase intermedia (successiva a quella emergenziale) attraverso l'orientamento degli ospiti a soluzioni più stabili.
SEDE	- nr. 2 appartamenti in Via Montanara, n.10
COME SI ACCEDE	Ingresso concordato con il Comune di Riva del Garda e, qualora sia ritenuto, dal Servizio Sociale
FINANZIAMENTO	Convenzione diretta con il comune di Riva del Garda
COSTO DEL SERVIZIO	Prevista compartecipazione
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
UTENTI	nr. 2 (nuclei)
ADDETTI	nr. 1
Di cui Coordinatrice	nr. 1

Coordinatrice: Soldavini Sara

Numero di telefono: 0464 562087 - Cell. 342/1823123

Indirizzo e-mail: ssoldavini@arcobalenocoop.net

SERVIZI EDUCATIVI SCOLASTICI

SERVIZI EDUCATIVI SCOLASTICI	
ATTIVITA'	La Cooperativa Arcobaleno collabora con gli Istituti Scolastici fornendo supporto, attraverso l'utilizzo di personale qualificato, nell'attività didattica. In particolare, è iscritta nel Registro degli enti accreditati per l'erogazione di servizi a favore degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali ai sensi del D.P.P. 8 maggio 2008, n.17-124/Leg., art. 13_ SEZIONE A), ovvero per lo svolgimento di attività di assistenza diretta e supporto alla didattica (art. 74 comma 2 lettera a) della L. P. 7 agosto 2006 n. 5).
SEDI	- Ist. Comprensivo RIVA2; -Ist. Comprensivo ARCO; - Ist. Comprensivo Ledro: - ENAIP Alberghiera, Riva del Garda.
FINANZIAMENTO	Convenzioni dirette con gli istituti comprensivi del territorio.
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
COME SI ACCEDE	Arcobaleno SCS partecipa ai bandi di gara attraverso il ME-PA, uno degli strumenti di e-procurement della Provincia Autonoma di Trento.
COSTO DEL SERVIZIO	Pagamento diretto da parte degli Istituti comprensivi. Non è previsto alcun costo per l'utenza
UTENTI	nr. 6 più una classe
ADDETTI	nr. 5
Di cui Coordinatrice	nr. 1

Coordinatrice: Dossi Chiara

Numero di telefono: 0464 562087 - Cell. 348/7631953

Indirizzo e-mail: cdossi@arcobalenocoop.net

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA RICHIEDENTI ASILO

ACCOGLIENZA STRAORDINARIA RICHIEDENTI ASILO	
ATTIVITA'	<p>Il servizio di accoglienza straordinaria e l'attività dell'area sociale, mirano a fornire il necessario supporto ai richiedenti asilo nelle strutture distribuite sul territorio della provincia di Trento andando ad implementare la rosa di quelle già presenti.</p> <p>L'equipe svolge il proprio lavoro in modo coordinato e integrato con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita e il grado di autonomia delle persone richiedenti protezione internazionale.</p>
SEDI	Cinformi – TN- Via Renato Lunelli 4 Strutture adibite alla seconda accoglienza
FINANZIAMENTO	Il servizio è finanziato da incarichi diretti da parte del Dipartimento di Salute e solidarietà sociale Cinformi.
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO TRENTO VALLE DEI LAGHI
UTENTI	nr. 135
In strutture	nr. 27
Aree trasversali (ass. sociale)	nr. 100
ADDETTI	nr. 5
Assistenti Sociali	nr. 3
Educatori II accoglienza	nr. 2

Coordinatrice: Tonelli Martina

Numero di telefono: 0464/562087 - 328.9382269

Indirizzo e-mail: mtonelli@arcobalenocoop.net

SERVIZIO SAL- ALTO GARDA E LEDRO

SERVIZIO SAL – SERVIZIO INTEGRATO PER LA SALUTE MENTALE NELLE TRE MACROAREE DELLA “SOCIALITA’, ABITARE, LAVORO”	
ATTIVITA’	<p>La cooperativa Arcobaleno gestisce, attraverso un contratto di rete con le cooperative Incontra e Gruppo78, il servizio SAL dell’Alto Garda e Ledro, assicurando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestazioni di residenzialità protetta (24 ore) e di residenzialità leggera; - interventi di supporto per l’avvicinamento al lavoro a favore di soggetti residenti in Provincia di Trento ed iscritti al SSP portatori di disagio; - attività di supporto alla socialità, attraverso la promozione di attività territoriali che comprendono gruppi di auto mutuo aiuto, cicli di incontri per i familiari, sportelli di ascolto, eventi e iniziative che contribuiscono all’inclusione sociale, alla lotta allo stigma e alla sensibilizzazione sui temi della salute mentale, possibilmente con il coinvolgimento degli utenti e dei familiari esperti (ESP) che dispongono di un sapere esperienziale rispetto alla malattia e ai percorsi di cura.
OBIETTIVI / STANDARD DI QUALITA’	<p>Per ciascuna delle tre aree vengono annualmente identificati obiettivi/standard di tipo qualitativo e di tipo quantitativo.</p> <p>Gli obiettivi qualitativi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Area Abitare: gestione delle residenze attive e avvio attività di supporto alla convivenza, attraverso la formazione di esperienze di convivenza fra gli utenti in alloggi privati o messi a disposizione da altre istituzioni; - Lavoro: organizzazione, implementazione e supporto di attività di avvicinamento al lavoro per i pazienti eleggibili. Tali attività possono avvenire sia in strutture gestite direttamente che ricercando le stesse sul mercato libero o protetto (privato sociale) - Socialità: organizza, implementazione e supporto di azioni riabilitative che favoriscano l’inclusione sociale dei pazienti eleggibili. Tali attività vengono espletate a livello territoriale e domiciliare. <p>Gli obiettivi quantitativi per ciascuna area (numero attivazione convivenze, numero tirocini o attività di avvicinamento al lavoro, numero attività/eventi nell’area socialità) vengono definiti annualmente con delibera della Giunta Provinciale avente ad oggetto “L.P. 16/2010 Tutela della salute in provincia di Trento, articolo 21. Servizi socio-sanitari nell’ambito delle aree disabilità e riabilitazione, salute mentale, materno infantile ed età evolutiva, dipendenze: direttive...” seguita dall’indicazione dell’anno di riferimento.</p>
SEDI	<ul style="list-style-type: none"> - Comunità Terapeutico-Riabilitativa (CTR) “Villa Ischia”, loc. Ischia, 3 - Riva del Garda (TN); - appartamento denominato UAS, via Martini, 16 – Riva del Garda (TN); 2 posti residenziali; - appartamento denominato UAS, via Martini, 18 – Riva del Garda (TN); 2 posti residenziali
COME SI ACCEDE	L’accesso al SAL avviene su invio delle UU.OO. di psichiatria dell’Azienda provinciale per i servizi sanitari previa valutazione nelle apposite commissioni tecniche multi professionali o condivisione nelle riunioni di servizio.
FINANZIAMENTO	L.P. 16/2010 con pagamento da parte dell’Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari
COSTO DEL SERVIZIO	Prevista la compartecipazione alle spese da parte dei residenti delle UAS
ZONA INTERVENTO UTENTI	<p>Territorio della Provincia Autonoma di Trento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Villa Ischia: 10 posti residenziali e 5 diurni; - UAS: 2 posti per ciascuna unità abitativa; - Socialità: numero variabile in base ad eventi e a quanto disposto dalla Delibera;

	- Lavoro: numero variabile in base a quanto disposto dalla Delibera.
ADDETTI	Nr. 15
Di cui Coordinatrice	Nr. 1
Di cui Educatori	Nr. 14

Coordinatrice: Faccini Sonia

Numero di telefono: 327/9121242 (struttura), 0464562087

Indirizzo e-mail: villaischia@arcobalenocoop.org; info@arcobalenocoop.org

IV SEZIONE

**“Rapporti con i
cittadini-utenti”**

EVENTI CON LA CITTADINANZA

INIZIATIVE CULTURALI	
ATTIVITA'	La Cooperativa Arcobaleno su propria iniziativa o in collaborazione con altri partner istituzionali (Comuni, Comunità e Provincia) e non istituzionali (cooperative, associazioni, Enti del terzo settore, ecc.) realizza eventi e iniziative a carattere socio-culturale con lo scopo di diffondere sul territorio i principi della solidarietà, integrazione e cooperazione.
FINANZIAMENTO	Convenzioni dirette con i partner istituzionali ed autofinanziamento
PERSONE	Vengono coinvolte ad evento circa 100-150 persone
ADDETTI	Vengono impiegati 1/2 addetti

Referente: Dossi Chiara

Numero di telefono: 0464562087 – Cell. 348/7631953

Indirizzo e-mail: cdossi@arcobalenocoop.net

RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

Arcobaleno SCS monitora costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- **QUESTIONARI DI GRADIMENTO AGLI STAKEHOLDER COOPERATIVI:** annualmente vengono sottoposti, in forma anonima, i questionari di gradimento ai principali stakeholder della cooperativa (utenti e/o loro familiari, volontari, enti committenti). Non vi è un coinvolgimento annuale di tutti gli stakeholder il quale, invece, avviene secondo un calendario triennale approvato in sede di Riesame della Direzione (così come previsto dall'accreditamento socio-assistenziale).

La fase di report dei risultati viene pubblicata all'interno del Bilancio Sociale.

- **PROCEDURE DI RECLAMO, SEGNALAZIONI O SUGGERIMENTI:** ARCOBALENO SCS definisce un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti e/o dei loro familiari, nonché degli altri stakeholder. I reclami possono riguardare disfunzioni o insoddisfazioni dei servizi nonché mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta dei Servizi.

Reclami, segnalazioni o suggerimenti possono pervenire ad Arcobaleno SCS attraverso:

- Compilazione e sottoscrizione del modulo di comunicazione allegato alla Carta dei Servizi e invio alla Cooperativa
- Comunicazione telefonica o attraverso e-mail al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità:
 - numero telefonico ANTONIO RUSSO: 0464711447
 - indirizzo e-mail: arusso@arcobalenocoop.net / info@arcobalenocoop.org

MODULO DI SEGNALAZIONE

RIFERIMENTI PERSONALI	Cognome _____ Nome _____ Residente a _____ Via _____ Numero _____ CAP _____ Telefono _____
IN QUALITA' DI:	<ul style="list-style-type: none"> • Persona assistito • Parente dell'assistito Sig./Sign.ra _____ • Dipendente • Volontario • Altro: _____
AL FINE DI COMUNICARE:	<input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Segnalazione <input type="checkbox"/> Suggerimento
OGGETTO:	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

DATA:

FIRMA:



ARCOBALENO Società Cooperativa Sociale

Via San Nazario, 47 - 38066 Trento

Tel. 0464.562087 – FAX 0464550953

info@arcobalenocoop.org

PEC: arcobaleno@pec.cooperazionetrentina.it

www.arcobalenocoop.org

C.F.-P.Iva – Iscr.Reg.Imp. 01227430228

Albo Naz. Enti Cooperativi n. A 157810

REA TN n 123860