



CARTA DEI SERVIZI

2021/2023

Documento approvato dal Consiglio di amministrazione di ARCOBALENO SCS in data
25/05/2021

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

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	pag.16
Collaborazioni	pag. 17

III SEZIONE SPECIALE: “I nostri servizi”

Servizio di assistenza domiciliare	pag. 20
Servizi residenziali	pag. 22
Servizi residenziali a bassa soglia	pag. 23
Servizio educativa scolastica	pag. 25
Servizio di accoglienza straordinaria richiedenti asilo	pag. 26

IV SEZIONE: “Rapporti con i cittadini – utenti”

Eventi con la cittadinanza	pag. 28
Rapporti con i cittadini- utenti	pag.28

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 ed ai familiari che usufruiscono dei servizi della Cooperativa;
- 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;
- 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"
La Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
L.P. 13/2007 "Politiche sociali nella provincia di Trento"
Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018 "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socioassistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"

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; accoglie 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, dal quale è scaricabile; è possibile, inoltre, richiederne una copia cartacea presso gli uffici della stessa.

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.

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 che riconosce nella centralità della persona, nell'etica della solidarietà e nell'assunzione personale di responsabilità, le basi di ogni suo agire.

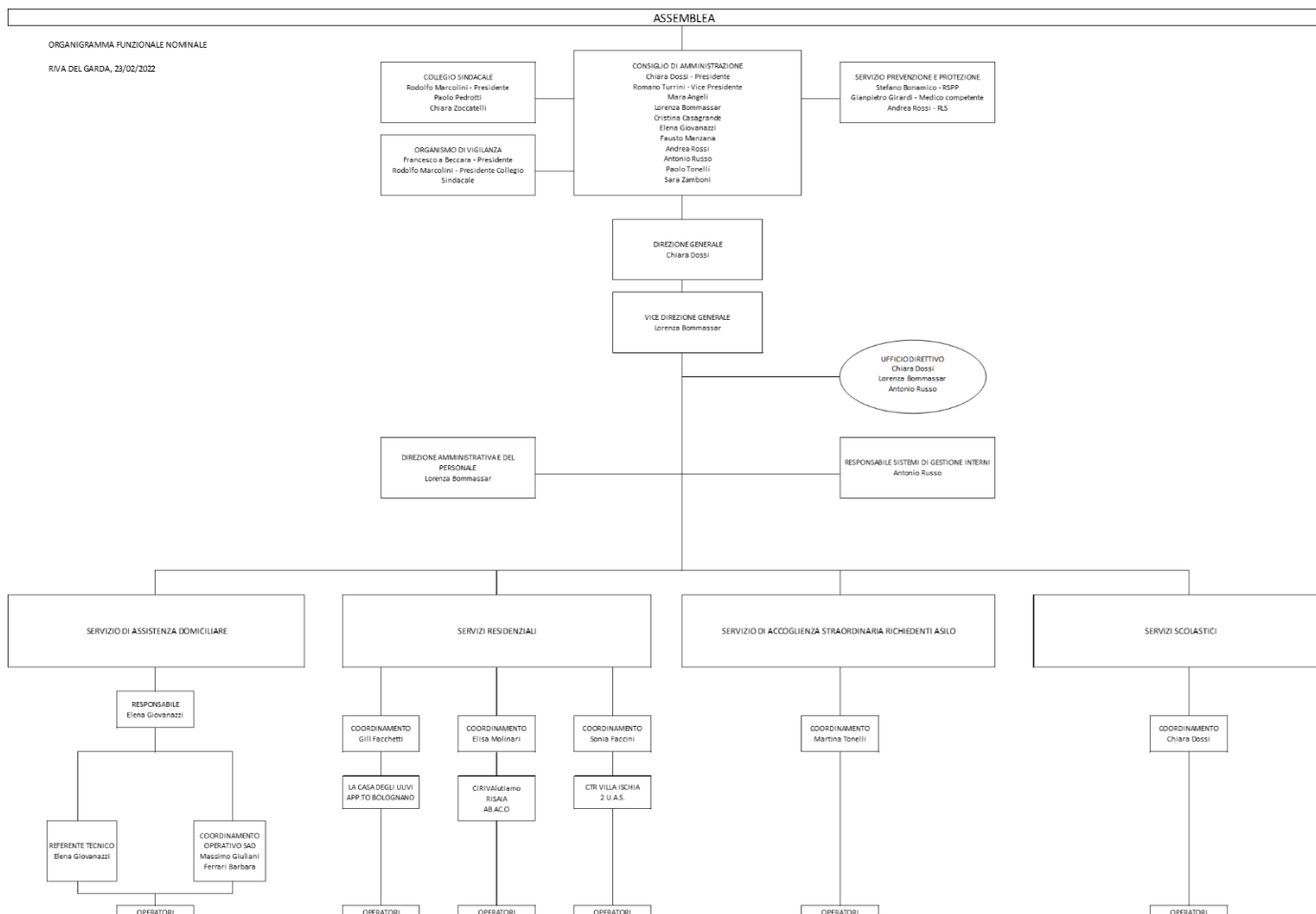
Il mutare della condizione socio-politica, a livello territoriale ma anche a livello nazionale e globale, fa sì che Arcobaleno, come cooperativa sociale storicamente legata al territorio, sia sempre pronta a raccogliere nuove sfide. E' per questo che, come obiettivo aziendale 2019, ci siamo fissati, ed abbiamo conseguito, quello di diventare una cooperativa mista; una cooperativa in grado cioè di svolgere, anche, attività produttiva finalizzata all'inserimento lavorativo dei cosiddetti “soggetti svantaggiati”.

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.

VALORI, MISSION E VISION

VALORI	I valori che guidano l'operato di Arcobaleno SCS, così come anche declinati nel nostro statuto, sono: • La Democrazia; • La Reciprocità; • L'Eguaglianza; • La Mutualità; • La Solidarietà; • L'Equità; • La Trasparenza; • La Pace; • La Responsabilità sociale; • La Cura dell'utente.
VISION	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. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la vision della nostra cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: • 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	La nostra cooperativa offre una gamma di servizi diversificata e capace di rispondere in maniera efficace alla diversa tipologia di utenza. 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. 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.

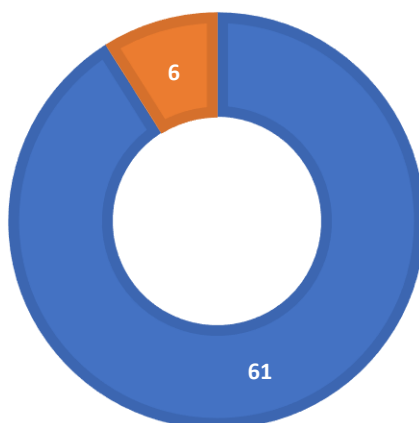
ORGANIGRAMMA E COMPAGINE SOCIALI



Al 1° gennaio 2022, la nostra cooperativa sociale include nella sua base sociale complessivamente 67 soci, di cui 61 lavoratori e 6 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.

SUDDIVISIONE SOCI PER TIPOLOGIA

■ Soci lavoratori ■ Soci volontari



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. Family Audit è uno strumento manageriale che ha l'obiettivo di attivare un cambiamento culturale nell'impresa attraverso azioni innovative di Work-life Balance. E' 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 di Agenzia del lavoro, la quale 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

AMBITO DI RIFERIMENTO

1) IL NOSTRO TERRITORIO

Il territorio di cui la nostra cooperativa è espressione, Alto Garda e Ledro, è costituito da una Comunità di Valle della Provincia Autonoma di Trento. Comprende la zona trentina dei territori gardesani e la vicina Valle di Ledro.

Alto Garda e Ledro

Comuni	Popolazione residente al 1.1.2019	Nati vivi	Morti	Saldo naturale	Iscritti	Cancellati	Saldo migratorio	Saldo altre variazioni	Popolazione residente al 1.1.2019
Arco	17.819	130	163	--33	747	546	201	-53	17.933
Drena	584	4	3	1	21	22	-1	1	586
Dro	5.082	45	46	-1	279	224	55	2	5.138
Ledro	5.313	43	66	-23	126	99	27	-7	5.308
Nago-Torbole	2.815	14	27	-13	164	120	44	-6	2.842
Riva del Garda	17.807	155	154	-39	808	598	210	-116	17.861
Tenno	2.009	16	11	5	80	88	-8	-1	2.006
Comunità di Valle	51.429	367	470	-103	2.225	1.697	528	-179	51.674

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

Età media

Classi di età	Alto Garda e Ledro		
	Maschi	Femmine	Totale
Età media	42,9	45,5	44,3

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

Presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari: ospiti per tipologia di utenza al 31 dicembre (2007-2017)

Tipologia di ospiti	2007	2010	2015	2017
Minori	385	334	368	362
Adulti	1.625	1.322	1.565	1.472
Anziani	4.688	4.771	5.020	5.151
Totale	6.698	6.427	6.953	6.985

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

2) LE STRUTTURE E LE COOPERATIVE DEL TERRITORIO

Il nostro territorio è ricco di strutture ed organizzazioni adibite alla cura della persona (ospedali, case di cura, case di riposo private).

Sul territorio, oltre ad Arcobaleno, operano 7 cooperative sociali:

- Cooperativa sociale C.R.E.A. (Centro Ricerca Educazione e Formazione Adulti) - Società Cooperativa
- Ephedra Società cooperativa sociale
- Eliodoro Società cooperativa sociale
- Garda 2015 Società cooperativa sociale
- Gardascuola Società cooperativa sociale
- Oasi Tandem Società cooperativa sociale
- Sandrose Società cooperativa sociale

(SITO: <http://www.trentino.coop/cooperative/>)

COLLABORAZIONI



III SEZIONE SPECIALE

“I nostri servizi...”

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE – SAD	
ATTIVITA'	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. Gli interventi specifici che rientrano nell'ambito del SAD consistono in: • cura e aiuto alla persona; • sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari; • governo della casa.
OBIETTIVI / STANDARD DI QUALITA'	- Conservare il più 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	- 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. - ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA Il servizio è finanziato attraverso le convenzioni dirette con clienti privati (utenti, enti, associazioni).
PERSONALE COINVOLTO	• 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	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. 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.

DURATA E ORARI	SAD- CONV: come da convenzione dalle ore 7.00 alle ore 23.00 SAD-PRIV: h 24 con accesso minimo di 30 minuti																	
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: <table><tr><th>TARIFFE ORARIE PER 1 OPERATORE (IVA 5% ESCLUSA)</th><th>giorni feriali</th><th>giorni festivi</th></tr><tr><td>1° ora di servizio</td><td>€ 20,50</td><td>€ 23,60</td></tr><tr><td>ore successive alla prima</td><td>€ 17,50</td><td>€ 20,10</td></tr><tr><td>½ ora successiva alla prima</td><td>€ 11,50</td><td>€ 13,20</td></tr><tr><td>½ ora di servizio</td><td>€ 14,00</td><td>€ 16,00</td></tr></table>			TARIFFE ORARIE PER 1 OPERATORE (IVA 5% ESCLUSA)	giorni feriali	giorni festivi	1° ora di servizio	€ 20,50	€ 23,60	ore successive alla prima	€ 17,50	€ 20,10	½ ora successiva alla prima	€ 11,50	€ 13,20	½ ora di servizio	€ 14,00	€ 16,00
TARIFFE ORARIE PER 1 OPERATORE (IVA 5% ESCLUSA)	giorni feriali	giorni festivi																
1° ora di servizio	€ 20,50	€ 23,60																
ore successive alla prima	€ 17,50	€ 20,10																
½ ora successiva alla prima	€ 11,50	€ 13,20																
½ ora di servizio	€ 14,00	€ 16,00																

Responsabile: Giovanazzi Elena

Numero di telefono: 0464 713375 – Cell. 348 2585805

Indirizzo e-mail: egiovanazzi@arcobalenocoop.net

SERVIZI RESIDENZIALI

SERVIZI RESIDENZIALI	
LA CASA DEGLI ULIVI ATTIVITA'	La Casa degli Ulivi è una piccola struttura residenziale che ospita temporaneamente persone al limite dell'esclusione sociale che altrimenti, presumibilmente, vivrebbero in solitudine e nel disagio. Si tratta di un servizio di accoglienza che offre una soluzione abitativa decorosa e condizioni di vita dignitose a chi, per un periodo più o meno breve della propria vita, si trova in condizione di indigenza. Gli operatori de "La Casa degli Ulivi" svolgono il proprio lavoro in modo coordinato ed integrato.
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 (comune all'appartamento di Bolognano)
Di cui Educatori	nr. 3
APPARTAMENTO SEMIPROTETTO DI BOLOGNANO ATTIVITA'	L'appartamento semiprotetto di Bolognano è una struttura residenziale a bassa protezione per adulti multiproblematici e/o con disagio psichico.
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 (comune al servizio la Casa degli Ulivi)
Di cui Educatori	nr. 3

Responsabile: Facchetti Gill

Numero di telefono: 0464 711446 - Cell. 347/0106738

Indirizzo e-mail: fbove@arcobalenocoop.net

SERVIZI RESIDENZIALI A BASSA SOGLIA

SERVIZIO RESIDENZIALE “ciRIVALutiamo”	
ATTIVITA'	Servizio residenziale che accoglie persone o nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento. 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.
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	- nr. 4 appartamenti in via dei Fabbri n. 23 a Riva del Garda; - nr. 2 appartamenti in via Domenico Degasperis 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
ADDETTI	nr. 2
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 1
APPARTAMENTO RISAIA	
ATTIVITA'	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 o con problematiche di salute mentale, ma con un buono e comprovato livello di autonomia, di sperimentarsi in un contesto sociale di re-inserimento sia abitativo, che di gestione del quotidiano, pressoché in autonomia. L'equipe svolge il proprio lavoro in modo coordinato e integrato.
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	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. 2
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 1

SERVIZIO AB.AC.O	
ATTIVITA'	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 o con problematiche di salute mentale, ma con un buono e comprovato livello di autonomia, di sperimentarsi in un contesto sociale di re-inserimento sia abitativo, che di gestione del quotidiano, pressoché in autonomia. L'equipe svolge il proprio lavoro in modo coordinato e integrato.
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	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 e riscossa dalla PAT
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO
UTENTI	nr. 3
ADDETTI	nr. 2
Di cui Coordinatrice	nr. 1
Di cui Educatori	nr. 1

Responsabile: Molinari Elisa

Numero di telefono: 0464 711446 - Cell. 346/2159858

Indirizzo e-mail: emolinari@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	ARCO -TN- Istituto Comprensivo Arco LEDRO-TN- Istituto Comprensivo Ledro RIVA – TN- Istituto Comprensivo Riva2
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 PER UTENTE	Non è previsto alcun costo per l'utenza
UTENTI	nr. 10
ADDETTI	nr. 6
Di cui Coordinatrice	nr. 1

Coordinatrice: Dossi Chiara

Numero di telefono: 0464 712531 – Cell. 3487631953

Indirizzo e-mail: cdossi@arcobalenocoop.net

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA RICHIEDENTI ASILO

ACCOGLIENZA STRAORDINARIA RICHIEDENTI ASILO	
ATTIVITA'	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. 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.
SEDI	Ciniformi – 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 Ciniformi.
ZONA INTERVENTO	COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO TRENTO VALLE DEI LAGHI
UTENTI	nr. 135
In strutture	nr. 13
Aree trasversali (ass.sociale,)	nr. 100
ADDETTI	nr. 3
Assistenti Sociali	nr. 2
Educatori II accoglienza	nr. 2

Responsabile: Tonelli Martina

Numero di telefono: 328.9382269

Indirizzo e-mail: mtonelli@arcobalenocoop.net

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 partners istituzionali (Comuni, Comunità e Provincia) e non istituzionali (cooperative, associazioni, onlus, 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: 0464 712531 – Cell. 3487631953

Indirizzo e-mail: cdossi@arcobalenocoop.net

RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

Arcobaleno SCS monitora costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine customer satisfaction); La nostra cooperativa, con cadenza annuale, provvede, tramite il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, a somministrare agli utenti e/o familiari dei vari servizi (in base alle scelte annuali strategiche di analisi dei servizi) dei questionari sulla soddisfazione dell'opera svolta.
- la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti; Coloro che usufruiscono dei servizi offerti dalla Cooperativa possono presentare reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni e proporre suggerimenti.
- Il soggetto predisposto al monitoraggio ed all'aggiornamento della presente Carta dei Servizi è il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità di Arcobaleno SCS. La Carta dei servizi deve essere aggiornata quando necessario ed almeno ogni tre anni.

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:	• Persona assistito • Parente dell'assistito Sig./Sign.ra _____ • Dipendente • Volontario • Altro: _____
AL FINE DI COMUNICARE:	☐ Reclamo ☐ Segnalazione ☐ 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" e del GDPR 2016/679.

DATA:

FIRMA:



ARCOBALENO Società Cooperativa Sociale

Via San Nazzaro, 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