



VILLA S. IGNAZIO

Cooperativa di solidarietà sociale

Carta dei servizi

Agg. 01 settembre 2025

Sommario

Sezione generale	3
Cosa è la carta dei servizi.....	3
A chi è rivolta	3
Obiettivi della Carta.....	3
La normativa di riferimento.....	3
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	5
Pubblicazione della Carta (sito internet, stampa su richiesta, sportelli, etc.)	5
Informazioni generali sull'organizzazione	6
Descrizione generale del soggetto gestore	6
Organi di governo e numero dei soci;	7
Ruoli e responsabilità;	7
Certificazioni e accreditamenti;.....	9
Valori, mission e vision dell'organizzazione	10
Valori dell'organizzazione.....	10
Cosa facciamo.....	10
Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora:	11
Mappa degli stakeholder;.....	11
I servizi	13
AREA ETA' ADULTA – RESIDENZIALE e SEMIRESIDENZIALE	14
AREA ETA' ADULTA – RESIDENZIALE.....	18

Sezione generale

Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento che le organizzazioni adottano per far conoscere e informare sui progetti, le risorse e le attività, oltreché le modalità di accesso e di intervento.

Descrive i servizi che Villa S. Ignazio si impegna a garantire, traccia le linee guida della Cooperativa, delinea i principi che ne orientano l'azione.

La Carta dei servizi è un ulteriore passo avanti nella direzione della trasparenza e della professionalità, rappresentando uno strumento efficace per rendere chiara, semplice, comprensibile e diretta la comunicazione tra la Cooperativa, l'utenza, i cittadini e i committenti

A chi è rivolta

La Carta dei Servizi è uno strumento dedicato agli utenti al pubblico e alla committenza, ma si auspica che favorendo la conoscenza dei servizi e delle attività, possa anche alimentare il senso di appartenenza dei soci e del personale e rafforzare la collaborazione tra la Cooperativa, la propria comunità e le reti associative di appartenenza.

Obiettivi della Carta

La Carta dei Servizi è pensata per permettere ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi; fornisce infatti gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei Servizi erogati dalla Cooperativa, garantendo la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche. Oltre ad informare, la Carta dei Servizi ha una funzione di tutela degli utenti. Sono perciò evidenziati gli elementi di qualità, gli standard di valutazione e le procedure per il reclamo in caso di inadempienze. L'obiettivo è quello di fornire una dettagliata descrizione di quello che siamo e auspichiamo di continuare a essere in futuro, di quello che possiamo offrire in termini di progettualità e servizi, in coerenza con i principi fondativi del nostro agire professionale e sociale.

La normativa di riferimento

- 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"
- L. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione integrata di interventi e servizi sociali
- 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. 13/2007 "Politiche Sociali nella Provincia di Trento"



VILLA S. IGNAZIO

Cooperativa di solidarietà sociale

- Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 435 del 16 marzo 2018. Approvazione del Regolamento di esecuzione degli articoli 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
- Legge Provinciale n. 16/2010 "Tutela della Salute in Provincia di Trento"
- Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 1182 del 06 luglio 2018. "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi Socio Assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi Art. 20, c.1 della L.P. n. 13/2007



Villa S. Ignazio
Cooperativa di Solidarietà Sociale
ONLUS

Via delle Laste, 22 - 38121 TRENTO
Tel. 0461.238720 - Fax 0461.236353
coop@vsi.it - www.vsi.it - P.Iva e C.F.: 00414590224

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

I principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi sono:

Centralità della persona

La Cooperativa attribuisce molta importanza alle relazioni che si stabiliscono tra le persone. Centralità della persona significa che ognuno deve trovare a Villa S. Ignazio un luogo in cui poter esprimere le proprie risorse e sentire accolti i propri bisogni, nel rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

Eguaglianza

Vengono riconosciute le esigenze particolari di ciascuno. A parità di esigenze i Servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica;

Imparzialità

Villa S. Ignazio si impegna a definire le modalità di accesso e di fruizione dei Servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità;

Continuità

Il Servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;

Pubblicazione della Carta (sito internet, stampa su richiesta, sportelli, etc.)

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito internet della Cooperativa ed è disponibile presso gli uffici della Cooperativa. Verrà verificata e aggiornata con cadenza triennale e comunque ogni qualvolta le condizioni di erogazione dei servizi, le caratteristiche dei fruitori ovvero altre motivazioni lo rendano necessario.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

Informazioni generali sull'organizzazione

VILLA S. IGNAZIO COOPERATIVA DI SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS	
Indirizzo Sede legale	VIA DELLE LASTE 22 - 38121 TRENTO (TN)
Indirizzo PEC	villasantignazio@pec.cooperazionetrentina.it
Numero REA	TN - 94031
Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese	00414590224
Forma giuridica	cooperativa sociale

Descrizione generale del soggetto gestore

Villa Sant'Ignazio è una Cooperativa di solidarietà sociale che nasce a Trento nel 1978 con l'obiettivo di promuovere la crescita individuale, l'integrazione sociale tra gli individui e la realizzazione dei bisogni umani, con particolare attenzione ai soggetti socialmente svantaggiati.

Per raggiungere tali scopi sono attuati (art. 4 dello Statuto):

- Attività di aiuto alla persona, dirette a favorire la consapevolezza di sé e autonomia nei momenti di relazione con gli altri;
- Attività culturali, dirette a favorire l'acquisizione di un'autonoma capacità di interpretazione e di intervento nella realtà e di una conoscenza critica degli avvenimenti locali, nazionali ed internazionali, finalizzate alla promozione della pace;
- Attività di accoglienza, residenziale, semiresidenziale e diurna, orientate a rendere possibile la convivenza tra varie diversità, bisogni e appartenenze culturali e religiose; tali attività sono organizzate in modo da evitare situazioni di dipendenza assistenziale o condizionamenti psicologici e sono determinate in relazione ai bisogni individuali;
- Attività di formazione professionale e personale, come spazio di apprendimento e orientamento;
- Promozione del volontariato, quale modalità per un'assunzione di responsabilità personale e collettiva verso l'altro, soprattutto se in difficoltà;
- Socializzazione e formazione al lavoro, come spazio di autorealizzazione e valorizzazione delle potenzialità.
- Servizi al lavoro, attraverso lo svolgimento di servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio, l'orientamento di primo livello e specialistico e l'accompagnamento al lavoro;
- Partecipazione e sviluppo di progetti e di attività e iniziative di cooperazione allo sviluppo e solidarietà internazionale volte in particolare a soggetti svantaggiati o con disagio sociale. I progetti, le iniziative e le attività potranno riguardare l'assistenza sociosanitaria, la tutela dei diritti umani, la sicurezza alimentare, lo sviluppo rurale e l'educazione di base, oltre che la formazione professionale, il sostegno a programmi di informazione e democratizzazione, la valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale dei Paesi interessati alle attività e la sensibilizzazione sulle tematiche della solidarietà internazionale nei confronti della comunità trentina.

La Cooperativa è una presenza importante nel panorama sociale e del volontariato trentino. Basti pensare che storicamente è stata la prima organizzazione della Provincia di Trento a siglare la convenzione con il Ministero della Difesa per ospitare gli obiettori di coscienza (oggi Servizio Civile).

Le attività sono svolte in stretta collaborazione con altri enti, pubblici e privati, presenti sul territorio provinciale e nazionale. In particolare, la Cooperativa aderisce alla Fondazione Sant'Ignazio, che essa stessa ha contribuito a far nascere nel 1998 e della quale, ad oggi, fanno parte 19 Enti. L'organizzazione aderisce inoltre alla Federazione Trentina della Cooperazione e, a livello nazionale, al CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza). Fondamentale è lo stretto rapporto che la cooperativa instaura con i Servizi Sociali, l'Azienda Sanitaria e l'Agenzia del Lavoro.

Numerose sono le collaborazioni con altre cooperative sociali presenti sul territorio e con le aziende, soprattutto per quanto riguarda i percorsi di tirocinio o di inserimento lavorativo di persone in difficoltà. Molti progetti vengono presentati in partenariato con associazioni e gruppi di volontariato, di natura giuridica eterogenea, ma accomunati dal medesimo orientamento valoriale e impegno a beneficio della collettività.

Organi di governo e numero dei soci;

Il CdA della Cooperativa è composto da 7 membri

Presidente	MARCHESI MICHELANGELO
Vice Presidente	PLOTEGHER LOREDANA
Consiglieri	CALZA' ROBERTO
	CASAGRANDA PAMELA
	CORDIN PATRIZIA
	DIQUIGIOVANNI SAMUELE
	SACRIPANTI GIANFRANCO
Coordinatore generale	MASSIMO KOMATZ

La base sociale della cooperativa si compone di 97 soci, di cui 24 lavoratori, 46 volontari, 22 sovventori e 5 enti associati sovventori.

Ruoli e responsabilità;

Consiglio di Amministrazione

Responsabilità e poteri del Consiglio di Amministrazione sono riportati nello Statuto.

Il Presidente del CdA ha la legale rappresentanza della Cooperativa ed è responsabile, per conto del Consiglio di Amministrazione, di compiere tutti gli atti di ordinaria amministrazione, tra i quali:

- Dare corso alle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione interfacciandosi con la Direzione;
- Fornire al Direttore gli indirizzi per l'organizzazione e la programmazione dei servizi;
- Vigilare sul perseguimento della missione e delle norme statutarie della Cooperativa.

Coordinatore Generale (Direttore)

Il Direttore ha il compito di sovrintendere al funzionamento complessivo della cooperativa, perseguendo gli obiettivi strategici prefissati dal Consiglio d'amministrazione. Esercita le sue funzioni avvalendosi, per gli aspetti operativi e per qualunque altro aspetto che ritenga opportuno, del Coordinamento generale.

In particolare, il Direttore ha la responsabilità di:

- Mantenere rapporti e contatti con i diversi interlocutori istituzionali;
- Assieme al Presidente, rappresentare la cooperativa nelle diverse sedi istituzionali.
- Fissare obiettivi, impartire direttive e presidiare l'attività dei Responsabili dei vari servizi;
- Gestire le risorse umane della cooperativa in tutte le fasi del rapporto di lavoro, con il supporto, per gli aspetti amministrativi e giuslavoristici, del Servizio amministrativo;

Coordinamento generale

È un organo operativo permanente di staff al Direttore. È composto dallo stesso Direttore e dai diversi Referenti di Area.

Il Coordinamento generale si occupa di aspetti relativi a:

- L'esame dell'andamento e di eventuali aspetti critici dei vari servizi della cooperativa;
- La valutazione e gestione delle risorse per l'erogazione dei servizi;
- La programmazione e il coordinamento delle Aree e dei servizi in generale.

Servizio Amministrativo

Il Servizio Amministrativo si occupa in generale di tutti gli aspetti economico-contabili della cooperativa.

In particolare, ha la responsabilità di:

- Curare l'archivio dei contratti e delle convenzioni attive;
- Curare l'archivio dei contratti passivi;
- Dare attuazione a tutti gli adempimenti derivanti da contratti e convenzioni, come ad esempio predisporre i consuntivi economici e finanziari;
- Curare tutta la gestione amministrativa della cooperativa, con specifico riferimento a:
 - Contabilità e bilancio (contabilità generale, contabilità analitica, procedure e adempimenti tributari, procedure e adempimenti legali);
 - Gestione della fatturazione (modalità di fatturazione e pagamento, riscossione crediti, pagamento debiti, ecc.) con clienti e fornitori;
 - Finanza aziendale (gestione della tesoreria, rapporti con le banche, gestione mezzi finanziari a medio-lungo termine);
 - Controllo di gestione e budget;
 - Gestione amministrativa del personale (flussi amministrativi, gestione paghe, ecc.);
- Effettuare pagamenti relativi a:
 - La retribuzione, compensi ed altre spettanze del personale dipendente, dei professionisti e dei collaboratori autonomi;
 - Tasse e tributi;

- Altri pagamenti autorizzati dal Direttore.

Certificazioni e accreditamenti;

ISO 9001:2015	EROGAZIONE DI SERVIZI SPECIALISTICI DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO PER PERSONE CON DISABILITA' E/O SVANTAGGIO SOCIALE Numero certificato: 38523/19/S Data di prima emissione: 02/08/2019 Certificato emesso dall'organismo di certificazione: RINA SERVICES S.P.A. Codice fiscale: 03487840104
Family Audit	Certificato emesso dall'organismo di certificazione: Provincia autonoma di Trento - Agenzia provinciale per la famiglia Data di prima emissione: 31/07/2018
Fondo Sociale Europeo	Accreditamento ai fini dell'affidamento in gestione di azioni a cofinanziamento del Fondo sociale europeo Codice organismo: 103 Sede formativa: Via delle Laste, 22 – 38121 Trento (TN) Data deliberazione: 18 luglio 2008
Accreditamento Servizi per il Lavoro	Accreditamento ed iscrizione all'Albo dei soggetti pubblici e privati, accreditati allo svolgimento di servizi per il lavoro nella provincia di Trento Data determinazione: 26 luglio 2016
Accreditamento socio assistenziale	Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età adulta residenziale e semiresidenziale Data determinazione: 22 giugno 2022
Accreditamento Servizio Civile	Accreditamento ed iscrizione all'Albo delle organizzazioni del servizio civile universale e provinciale Data iscrizione: 16 marzo 2004

Valori, mission e vision dell'organizzazione

Valori dell'organizzazione

Il tratto sociale della nostra Cooperativa è dato dal carattere partecipativo al suo interno e dalla volontà esplicita di aumentare il benessere della collettività a cui si rivolgono le nostre azioni. I valori e principi fondativi che delineano l'identità e il senso della nostra organizzazione si traducono, infatti, in obiettivi sociali:

- la liberazione e promozione umana e l'integrazione sociale delle persone, con particolare riferimento ai soggetti
- socialmente svantaggiati;
- l'attenzione a tutti i bisogni della persona: umani, spirituali, culturali e materiali, nell'aspirazione a una loro armonica realizzazione;

Tale contesto valoriale, quindi, rappresenta la cornice entro la quale si attuano l'operatività effettiva dell'organizzazione, le modalità d'intervento e gli obiettivi specifici perseguiti attraverso le singole aree e le attività proposte.

Cosa facciamo

La Cooperativa offre servizi di accoglienza residenziale e sostegno alla persona. Vengono definiti percorsi di autonomia e accompagnamento all'inserimento sociale e lavorativo per giovani e adulti in difficoltà provenienti da tutto il Trentino.

Gli interventi, gestiti in rapporto sinergico con i servizi pubblici e le altre realtà sociali presenti sul territorio, si rivolgono principalmente a coloro che, per svariate cause, vivono una condizione di vulnerabilità o di esclusione sociale.

Al fine di garantire la qualità dei servizi, l'operatività dell'organizzazione si articola secondo diverse aree di intervento, ognuna caratterizzata da finalità specifiche: Accoglienze sociali, Foresteria sociale e didattica, Area lavoro, Casa Orlando, Ufficio stampa e comunicazione, Progetti e Formazione.

L'attività sociale si inserisce in un più ampio e continuo processo di riflessione critica e culturale del contesto in cui la Cooperativa Villa S. Ignazio opera. Per raggiungere tali scopi non attua solo interventi di accoglienza residenziale e percorsi di sostegno per persone a rischio o in stato di marginalità. Infatti, l'organizzazione svolge anche attività culturali, di formazione professionale, di promozione del volontariato e del servizio civile.

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

Descrivere i portatori di interesse che gravitano attorno alla Cooperativa Villa Sant'Ignazio è un esercizio difficile. L'elevato numero dei legami distribuiti su molti livelli ci offre uno schema complesso, frutto dell'impegno quotidiano dedicato al lavoro di rete dentro la comunità.

Abbiamo un rapporto con i nostri portatori di interesse che può essere definito "intersezionale" e di co-progettazione.

Puntiamo, infatti, ad una loro partecipazione proattiva in diversi processi avviati dall'organizzazione, con l'obiettivo di creare un valore condiviso, riconoscendo i punti di forza degli enti coinvolti.

Mapa degli stakeholder;

Possiamo dividere gli stakeholder che fanno riferimento a Villa S. Ignazio in:

- INTERNI PRIMARI, gli attori che fanno parte della Cooperativa: persone ospitate e seguite, soci sovventori, lavoratori (soci e non soci), volontari (soci e non soci);
- INTERNI SECONDARI, gli attori che fanno parte della Cooperativa in un lasso di tempo predeterminato (giovani in Servizio Civile, in alternanza scuola-lavoro e tirocinanti, Lavoratori Socialmente Utili);
- ESTERNI PRIMARI, i soggetti, giuridici e fisici, che non fanno parte della Cooperativa, pur intrattenendo una relazione con essa: altre organizzazioni del compendio e aderenti alla Fondazione Sant'Ignazio, "clienti", gruppi in formazione (residenziale e non), committenti pubblici e privati;
- ESTERNI SECONDARI, i soggetti, giuridici e fisici, che hanno relazioni con la Cooperativa con i quali si costruiscono soprattutto partnership progettuali.

Oltre a questi portatori d'interesse vanno aggiunti i media partner, i fornitori commerciali, chi naviga nei nostri spazi web e le/i partecipanti agli eventi aperti al pubblico non appartenenti agli insiemi già menzionati.

Al 31/12/2024 così si presenta la mappa degli stakeholder:



VILLA S. IGNAZIO

Cooperativa di solidarietà sociale

Scuola elementare San Vito di Cognola Amici di Villa Sant'Ignazio
Ufficio Servizio Civile Provinciale Scuola Elementare di Povo
Liceo "Vittoria Bonporti Depero" Il Funambolo
Fondazione Museo Storico Cooperativa La Coccinella Centro Servizi Volontariato
Cooperativa Forchetta e Rastrello Fondazione CARITRO
Associazione Fratel Venzo LED
Casa Orlando Villa Angaran San Giuseppe
Liceo Antonio Rosmini Rete Pictor
Soci CISL
Servizio Politiche Sociali PAT Collaboratori
APAS CNCA
Agenzia del Lavoro
Jesuit Social Network
FareAssieme
Comune di Trento SERD
Cooperativa Samuele Ospiti FIDIA
Casa circondariale di Spini di Gardolo Dipendenti
Consulta delle politiche sociali della PAT Centro Astalli
Area Inclusion e del Servizio Welfare del Comune di Trento Volontari UPT
Cooperativa Ecolcoop Movitrento AMA
Provincia Autonoma di Trento Diocesi di Trento
Associazione Diaconia Tribunale di Trento
Fondazione Aquila per lo Sport Trentino Libera Trentino Rete in difesa di
Centro Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria L'Altra Strada
Pronto Soccorso Emozionale Associazione di Consulenza Pedagogica Beneficiari diretti
Istituto Ivo De Carneri Università di Verona Eco Museo Argentario
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Università di Parma
Trentino Social Tank Istituto Martino Martini Fondazione Comunità Solidale
Trento Suona Balkan Forum Trentino per la pace
Servizio Europa della PAT



Villa S. Ignazio
Cooperativa di Solidarietà Sociale
ONLUS

Via delle Lastre, 22 - 38121 TRENTO
Tel. 0461.238720 - Fax 0461.236353
coop@vsi.it - www.vsi.it - P.Iva e C.F.: 00414590224

I servizi

La Cooperativa ha individuato le seguenti Aree di servizio:

- Area FOCUS;
- Area età adulta semiresidenziale
 - Accoglienze sociali – Centro servizi per adulti
 - Foresteria – Centro servizi per adulti
- Area Età adulta residenziale
 - Foresteria - Comunità di accoglienza per adulti
 - Accoglienze sociali - Comunità di accoglienza per adulti
 - Casa Orlando – Centro di accoglienza notturno
 - Appartamenti in semiautonomia – Abitare accompagnato per adulti

Ciascuna Area è presidiata da un Referente di Area.

Referenti di Area

Il Referente di Area è responsabile della gestione e del coordinamento generale dei servizi dell'Area e di quanti vi operano a titolo professionale (lavoratori e collaboratori) e non (volontari).

In particolare, i Referenti di Area hanno la Responsabilità di:

- Curare i rapporti con i soggetti istituzionali e professionali e non, coinvolti nel percorso di presa in carico delle persone seguite e nella gestione dei servizi, con i familiari delle persone seguite ed in generale con le persone che costituiscono la rete primaria e secondaria di riferimento dell'utenza.
- Rilevare gli aspetti di problematicità e di miglioramento della propria Area;
- Fornire all'amministrazione, secondo le modalità ed i tempi stabiliti, tutti i dati e la documentazione necessarie alla predisposizione delle rendicontazioni destinate ai committenti;
- Curare la gestione operativa del personale e dei collaboratori in genere;
- Curare la gestione dei volontari (volontari, servizio civile, tirocinanti, ecc.);
- Raccogliere i fabbisogni formativi del personale dell'Area, anche al fine di provvedere alla stesura e realizzazione di un Piano di formazione;

AREA ETA' ADULTA – RESIDENZIALE e SEMIRESIDENZIALE

- Foresteria - Comunità di accoglienza per adulti
- Accoglienze sociali - Comunità di accoglienza per adulti
- Appartamenti in semiautonomia – Abitare accompagnato per adulti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio residenziale a carattere temporaneo rivolto a persone adulte (18-65 anni) in situazione di disagio e/o fragilità. Spesso si propone un intervento educativo in un ambiente protetto, con l'obiettivo di ottenere gli strumenti per raggiungere uno stile di vita autonomo, di trovare risposte efficaci ai propri bisogni, legati principalmente a problematiche sociali e alla crescita personale, e di permettere agli individui di raggiungere la consapevolezza di sé in relazione con gli altri.

Le persone accolte si inseriscono in una comunità mista, ovvero un gruppo di persone diverse per età, genere, provenienza e problematiche che convivono con volontari residenti, tirocinanti e giovani in Servizio Civile. Questa mescolanza permette di attuare forme di condivisione nella realtà quotidiana, valorizzando i processi di socializzazione e di empowerment personale.

I progetti educativi sono definiti dagli educatori, attraverso un lavoro di rete strutturato con i Servizi Sociali, i Centri di Salute Mentale e le altre risorse, di natura eterogenea, presenti sul territorio. Nelle situazioni in cui non viene richiesto un progetto educativo, si lavora per offrire alle persone un aiuto concreto nell'affrontare la situazione di precarietà che li ha portati a fare domanda alla nostra struttura.

La struttura gestisce anche due appartamenti in semi-autonomia per persone che hanno vissuto parte del loro percorso all'interno di Villa Sant'Ignazio e per i quali si rende necessario un ulteriore sostegno in una dimensione meno protetta, prima di un inserimento nella realtà esterna.

DESTINATARI

- Persone singole (di qualunque genere) e piccoli nuclei familiari, che presentano difficoltà personali e/o sociali;
- Giovani adulti con bisogni educativi (es. persone in situazioni di fragilità personale che vogliono affrontare un percorso di crescita verso l'autonomia/emancipazione e necessitano di un luogo in cui trovare sostegno e supporto nel quotidiano);
- Persone con bisogni sociali (es. persone con bisogni legati all'aspetto abitativo e lavorativo);
- Persone con problemi di salute che necessitano di un periodo di convalescenza;
- Persone in misura alternativa al carcere;
- Persone che necessitano di una progettualità focalizzata sull'accompagnamento ai servizi e la costruzione di rete.

FUNZIONE PREVALENTE

Educazione/accompagnamento all'autonomia;

MODELLO ORGANIZZATIVO

Comunitario

RICETTIVITA'

La comunità residenziale è composta da 30 stanze singole e quattro stanze doppie (due solitamente riservate a coppie o piccoli nuclei familiari e due riservate a persone con problematiche sanitarie che richiedono un periodo di convalescenza). Alcune camere sono assegnate a persone che decidono di svolgere un'esperienza di volontariato residenziale. I due appartamenti in semi-autonomia inoltre possono accogliere l'uno quattro persone, l'altro tre.

FIGURE PROFESSIONALI

Nell'area accoglienze sociali lavorano 7 educatori (quattro part time e tre a tempo pieno) ed un'assistente sociale part time. C'è un coordinatore generale a tempo pieno che è il responsabile della comunità d'accoglienza.

PRESIDIO DEGLI OPERATORI

Gli operatori sono presenti 7 giorni su 7 in una fascia oraria compresa tra le 9 e le 22; nei giorni festivi gli operatori sono presenti dalle 12 alle 20. La fascia oraria notturna è garantita da una volontaria residente che assicura una reperibilità in caso di necessità.

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

L'accesso alla struttura avviene solitamente in seguito alla segnalazione dell'utente da parte del servizio sociale territoriale, ma non si esclude che la domanda possa arrivare anche da altri servizi territoriali (CSM, UEPE, alcologia...), da avvocati, da medici, da persone della rete informale o dall'utente stesso.

Dopo un colloquio da parte dell'assistente sociale della struttura con la persona interessata ed un eventuale approfondimento della situazione con i servizi coinvolti nel caso, la domanda viene valutata dalla "Commissione Accoglienza" interna alla Cooperativa che si riunisce settimanalmente.

In caso di accoglimento della domanda, si concorderà con i servizi e con l'utente una data di ingresso in struttura; il primo mese sarà considerato un periodo di prova per conoscersi reciprocamente e valutare, alla fine del periodo, se ci sono i presupposti per proseguire nel percorso.

DURATA DELL'ACCOGLIENZA/INTERVENTO

I destinatari dell'intervento trovano ospitalità residenziale presso la nostra struttura per un periodo limitato di tempo, con l'attenzione a non cadere nell'assistenzialismo ma di porre condizioni e vincoli per evitare l'"immobilità" delle situazioni all'interno della struttura.

I tempi di permanenza all'interno della struttura sono difficili da stabilire a priori ma vengono valutati caso per caso e variano a seconda del tipo di progettualità concordata con la persona e con i servizi. Essendo ogni progetto individualizzato, le permanenze possono essere di breve, medio o lungo periodo, ma difficilmente superano i due anni.

ATTIVITA' QUALIFICANTI

- Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani

In un'ottica di intervento educativo integrato vengono promosse una serie di interventi quotidiani accompagnati dagli educatori, che mirano a sviluppare una maggiore consapevolezza della cura di se stessi introducendo, al contempo, nuovi stili di vita sani. L'obiettivo è che l'ospite diventi protagonista attivo della cura del proprio corpo, sia nei vari livelli preventivi, sia nella consapevolezza dei processi di cura.

Le regole base, di non utilizzo di alcool e di stupefacenti, creano naturalmente un ambiente di per sé sano nel quale si innestano altri interventi di cura della persona: l'offerta di una mensa comune permette di seguire gli ospiti in una dieta equilibrata promossa dal gruppo cucina coadiuvato dai consigli di una dietista; il confronto degli educatori con il personale dei servizi permette un monitoraggio sulle capacità di cura degli spazi vitali e di igiene personale degli ospiti più bisognosi.

- Attività di orientamento ed accompagnamento 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

Fin dall'inizio del progetto della persona accolta siamo in contatto con la rete dei servizi. Laddove l'ospite non sia conosciuto lo si accompagna nella creazione di una rete di supporto (es. servizi sociali, Serd, CSM, Servizio Alcolologia ecc.) spiegando le modalità di accesso e di confronto costante. All'interno del progetto ruolo fondamentale giocano la conoscenza di realtà legate al lavoro, alla formazione e alla ricerca abitativa: offriamo la possibilità di confronto sull'accesso al mondo lavoro (compilazione curricula, ricerca attiva, iscrizione al portale online, primo contatto ricerca lavoro); orientiamo l'ospite verso momenti formativi rispondenti ai propri bisogni; aiutiamo l'ospite ad orientarsi, soprattutto nella parte finale della progettualità, nella ricerca di forme abitative alternative al mercato libero oltre la ricerca stessa tra le offerte immobiliari.

- Attività e iniziative di sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di vita sani

In diverse occasioni nell'intero corso dell'anno organizziamo eventi e momenti formativi volti a raggiungere alcuni obiettivi fondamentali nella vita della persona accolta:

Sviluppo del senso civico e cittadinanza attiva: evento di apertura della Settimana dell'accoglienza del CNCA attraverso l'organizzazione di un evento nel quale gli ospiti sono coinvolti nell'accogliere i cittadini; incontri di formazione sulla gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata.

- Attività, anche di gruppo, tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà

La maggior parte delle attività di gruppo proposte dall'equipe educativa hanno lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e favorire la solidarietà tra gli ospiti della casa: una serie di attività di supporto alla casa nelle quali gli ospiti più "competenti" affiancano gli ospiti maggiormente in difficoltà con la supervisione di un educatore (foresteria didattica).

In generale, si facilita l'accesso ad opportunità formative e ricreative che possano sviluppare negli ospiti il senso di appartenenza e di responsabilità verso l'intera comunità umana, stimolando l'acquisizione di competenze personali che possano rafforzare il rispetto verso l'altro/a, le regole sociali e la partecipazione al bene comune.

- Iniziative che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi

Settimanalmente vengono organizzate delle attività di pulizia e cura degli ambienti interni ed esterni della struttura che vedono la partecipazione degli ospiti presenti in casa insieme ai volontari e agli operatori, come ad esempio la pulizia degli spazi comuni, il lavaggio delle stoviglie, la raccolta differenziata, la cura degli spazi verdi a disposizione della cittadinanza (parco giochi, area cani, campi da gioco, passeggiata attrezzata nel bosco).

In occasione di eventi organizzati dalla cooperativa, in collaborazione con altre realtà del territorio, gli ospiti sono invitati a partecipare alla loro preparazione.

- Iniziative riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana

Nel percorso individualizzato, in accordo con i servizi, gli ospiti vengono accompagnati ad una sempre maggiore consapevolezza rispetto alla gestione economica in vista di una futura autonomia, alloggiativa e lavorativa. In alcune occasioni particolari, si propone una gestione economica condivisa con l'educatore con l'obiettivo che l'ospite sia consapevole del valore del denaro e lo impari ad usare in modo consapevole e progettuale. In quest'ottica, si sostengono attività di sperimentazioni di economia domestica nella vita quotidiana, che prevedono la cura delle proprie cose e di quelle altrui, evitando spreco e incuranza, quali la pulizia della propria stanza, il lavaggio degli indumenti personali, la preparazione dei pasti con relativo acquisto degli ingredienti, supervisionate dagli educatori e, spesso, accompagnate da volontari.

- Iniziative di informazione e formazione rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita

Nel percorso individualizzato in accordo con i servizi, gli ospiti vengono accompagnati nel disbrigo di pratiche burocratiche che possono riguardare l'area legale, il welfare, l'area lavoro, l'area casa e l'area sanitaria. Si tratta di un accompagnamento informativo e formativo, che consiste nell'aiutare l'ospite a raccogliere le informazioni adatte per la sua personale situazione attraverso la ricerca sul web e attraverso il sostegno alle telefonate in determinati uffici, come patronati, inps, apss, agenzie immobiliari; il sostegno nella compilazione di documenti; in taluni casi, l'accompagnamento ad appuntamenti importanti dove si valuta necessario il bisogno per la persona di essere sostenuta ed essere aiutata a comprendere al meglio la situazione.

In generale, nell'ottica di favorire l'empowerment della persona, tali accompagnamenti, a seconda delle competenze presenti, vanno gradualmente riducendosi in vista di un'uscita in autonomia.

- Interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali

Villa Sant'Ignazio offre l'opportunità di un percorso individualizzato all'interno di una convivenza eterogenea di persone nel quale viene favorito l'incontro e il confronto con la diversità dell'altro/a. In questo contesto, gli ospiti accolti hanno la possibilità di vivere un'esperienza di forte relazionalità in cui lo stare insieme diventa un metodo per la scoperta di parti di sé e di punti di equilibrio tra sé e gli altri. Infatti, i momenti di scambio, di conflitto e di condivisione, possono portare la persona a interrogarsi rispetto ai propri vissuti, alle proprie modalità di comportamento e agire sulla maturazione degli aspetti psicosociali e relazionali della persona. Tramite colloqui e la mediazione nei casi di forte conflittualità, è compito degli educatori accompagnare la persona, in un clima di ascolto e fiducia, alla comprensione di sé, educando a riconoscere le proprie ed altrui emozioni per far sì che siano risorsa in un percorso di acquisizione di strategie comportamentali di maggior benessere.

DISPONIBILITA' PER LE EMERGENZE

In casi particolari, la struttura ha la possibilità di accogliere persone sull'emergenza, previa valutazione da parte del Coordinatore Generale.

ACCOGLIENZA SEMIRESIDENZIALE

Il servizio può accogliere, con le stesse caratteristiche, persone in forma semiresidenziale.

GIORNI/ORARIO DI APERTURA

Il servizio è aperto 7 giorni su 7, 24/24 h.

AREA ETA' ADULTA – RESIDENZIALE

- Casa Orlando – Centro di accoglienza notturno

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Casa Orlando è un servizio semiresidenziale che accoglie con carattere di temporaneità, nelle fasce orarie serali e notturne, 14 persone adulte, uomini, prive di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora, o in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale. Prevede il coinvolgimento degli utenti esperti (Hope) nella gestione della struttura, i quali hanno un ruolo centrale nella gestione dell'accoglienza e nella creazione di un contesto relazionale significativo per le persone ospiti.

L'accoglienza comprende un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio in modo da garantire un intervento che punti al perseguimento del maggior grado di inclusione della persona in stato di bisogno. Per questo, accanto alla figura degli Hope, vi è la presenza di un educatore con un ruolo di accompagnamento degli ospiti e degli Hope stessi, nell'ottica di favorire processi di empowerment e responsabilizzazione.

Il minimo presidio degli operatori e, al contempo, la presenza costante degli Hope, richiedono che le persone accolte siano valutate in ingresso rispetto al grado di autonomia nella gestione delle attività del quotidiano. L'accoglienza di persone che presentano un alto grado di complessità viene valutata di volta in volta sulla base delle accoglienze già in essere; questo permette agli ospiti di inserirsi in un contesto positivo e che possa favorire lo sviluppo delle capacità personali e relazionali di ognuno.

DESTINATARI

Casa Orlando si rivolge a persone adulte, uomini, privi di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora in situazione di grave disagio personale, economico, familiare o sociale.

Contestualmente, è previsto che vi sia un accompagnamento degli utenti esperti (Hope) che vi prestano servizio, in un'ottica di valorizzazione delle loro risorse, ma anche di attenzione alle loro fragilità. Gli Hope vengono coinvolti in un percorso che mira ad incrementare i processi partecipativi degli utenti all'interno dei servizi, senza dimenticare che permangono diversi bisogni di cui è necessario prendersi cura affinché l'esperienza sia di crescita e miri al raggiungimento dell'autonomia.

FUNZIONE PREVALENTE

Accudimento/cura

MODELLO ORGANIZZATIVO

Comunitario

RICETTIVITA'

La struttura accoglie al massimo 14 persone, 2 delle quali sono Hope con un ruolo anche di gestione di eventuali emergenze notturne, per le quali non è definito un tempo di accoglienza.

FIGURE PROFESSIONALI

Coordinatore: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

Educatori:

- diploma di laurea in Educatore Professionale ai sensi della L 3/2018, del D. M. 13 marzo 2018 n. 520 e del D. M. 8 ottobre 1998 con iscrizione all'Albo Professionale.
- Utente esperto (Hope): persona che ha vissuto o vive la condizione dell'essere senza dimora e che mette a disposizione il proprio sapere esperienziale in affiancamento a quello degli operatori.

Gli educatori in possesso di laurea sono presenti in una quota non inferiore al 20% delle ore complessive degli utenti esperti (Hope).

Il coordinamento è affidato a un educatore con esperienza pluriennale in campo sociale ed educativo.

Il suo lavoro è affiancato da alcuni HoPe, utenti esperti, che garantiscono a turno il servizio di mediazione e accoglienza nelle ore serali di accesso alla struttura.

A supporto dell'attività è in funzione un coordinamento condiviso con l'Area Inclusione, con uno degli HoPe e con il responsabile di Casa Giuseppe, nonché una cabina di regia allargata con il capoufficio dei servizi sociali non decentrati del Comune di Trento, il coordinatore di Villa S. Ignazio e il direttore di Fondazione Comunità Solidale.

PRESIDIO DEGLI OPERATORI

Gli operatori pari (Homeless Peer) sono presenti tutti i giorni nella fascia oraria 16.30-22. La presenza in casa degli educatori è flessibile, tra le 8 e le 15 ore settimanali, in supporto alla presenza degli Hope nella gestione del quotidiano e con un ruolo di accompagnamento degli ospiti su bisogni specifici, come l'avvicinamento a servizi specialistici.

Il presidio notturno è garantito a titolo volontario da due ospiti, regolarmente coinvolti nelle riunioni di equipe e membri del gruppo Hope.

E' previsto, anche nelle ore notturne, l'intervento dell'educatore in situazioni di particolare complessità o laddove vengano coinvolte le forze dell'ordine.

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

L'accesso al servizio può avvenire:

- su invio del Servizio sociale territoriale e a seguito di una valutazione dell'idoneità da parte di una commissione formata da educatori, Hope e un assistente sociale dell'Area Inclusione Sociale;
- su invio dell'Unità di Strada o di altre strutture di bassa soglia, laddove non sia presente un Servizio sociale territoriale di riferimento; l'accesso è vincolato alla valutazione dell'idoneità da parte della commissione e prevede un avvicinamento al Servizio sociale territoriale;
- Su invio del Tavolo Alta Vulnerabilità per situazioni particolarmente complesse, la cui valutazione di idoneità è condivisa con tutti i servizi che sul territorio si occupano di grave emarginazione adulta

Non vi è una vera e propria presa in carico e non è previsto l'utilizzo di progetti educativi individualizzati, ma la figura dell'operatore è presente anche con un ruolo di accompagnamento degli ospiti. La condivisione dei punti più critici e dei conseguenti obiettivi dell'accoglienza avviene in sede di commissione in presenza del servizio sociale segnalante, ma il non raggiungimento degli stessi non risulta vincolante ai fini della prosecuzione dell'accoglienza.

Si ritiene fondamentale il lavoro di rete con i servizi sociali e specialistici presenti per ogni situazione.

DURATA DELL'ACCOGLIENZA/INTERVENTO

I tempi dell'accoglienza variano in base ai bisogni delle persone accolte; di norma l'accoglienza è di sei mesi, prorogabili laddove vi sia una richiesta supportata dal Servizio Sociale territoriale, in casi di particolare vulnerabilità o in presenza di una progettualità verso servizi di seconda accoglienza.

DISPONIBILITA' PER LE EMERGENZE

In casi particolari, la struttura ha la possibilità di accogliere persone sull'emergenza, previa valutazione da parte del Coordinatore Generale.

GIORNI/ORARIO DI APERTURA

Il servizio è aperto 7/7 giorni, normalmente dalle 16.30 alle 9.00. La domenica la struttura è aperta anche nelle ore diurne grazie al servizio di volontariato prestato dagli ospiti stessi (spesso in presenza di un referente notturno). Laddove vi siano momenti di autogestione della struttura, è prevista la reperibilità da parte di un Hope o dell'educatore, per la gestione di eventuali momenti di criticità.