

# CARTA DEI SERVIZI



1<sup>a</sup> edizione  
**2021-2023**

Cooperativa Sociale Punto d'Incontro  
Via del Travai, 1  
38122 Trento

0461 984237  
[info@puntodincontro.trento.it](mailto:info@puntodincontro.trento.it)  
[www.puntodincontro.trento.it](http://www.puntodincontro.trento.it)

## Indice

<i>Che cos'è e quali sono i suoi obiettivi</i> .....	3
<i>A chi si rivolge</i> .....	4
<i>Principi fondamentali</i> .....	4
<i>Normativa di riferimento</i> .....	5
<i>Coinvolgimento degli utenti nel processo di miglioramento dei servizi</i> .....	6
<i>Tutela della qualità</i> .....	6
<i>Modalità e tempi di monitoraggio</i> .....	6
La Cooperativa Sociale Punto d'Incontro.....	7
<i>Chi siamo</i> .....	7
<i>Valori</i> .....	7
<i>Principi</i> .....	8
<i>Azioni</i> .....	9
<i>Le nostre specificità</i> .....	10
<i>Vision</i> .....	11
<i>Organi Sociali</i> .....	11
<i>Assemblea dei Soci</i> .....	11
<i>Consiglio d'Amministrazione</i> .....	11
<i>I volontari</i> .....	14
<i>Stakeholder</i> .....	15
<i>Tutela della privacy</i> .....	15
<i>Accoglienza</i> .....	17
<i>Laboratorio</i> .....	22
Comunica con noi.....	29
<i>Contatti</i> .....	29
<i>Modulo di Comunicazione</i> .....	29
<i>Sostienici</i> .....	30
<i>Donazioni</i> .....	30
<i>5x1000</i> .....	30

## La Carta dei servizi

### *Che cos'è e quali sono i suoi obiettivi*

La Carta dei servizi costituisce una guida informativa sui servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Punto d'Incontro. In particolare, tramite questo documento la cooperativa desidera:

- Comunicare in maniera chiara il proprio operato;
- Assicurare la trasparenza dei criteri di accesso e di erogazione dei propri servizi;
- Tutelare i destinatari di ogni servizio rispettando standard minimi di qualità;
- Facilitare percorsi di valutazione partecipata insieme a persone beneficiarie dei servizi, operatori, volontari e comunità;
- Incentivare innovazione, autovalutazione, crescita e strategie di miglioramento all'interno della cooperativa.

In particolare, questo documento risponde al bisogno dei cittadini che, oltre a desiderare una guida descrittiva dei servizi del Punto d'Incontro, desiderano avere a disposizione maggiori informazioni per prendere decisioni pronte e consapevoli. La Carta dei servizi vuole essere infatti uno strumento chiaro e trasparente capace di rendere espliciti diritti e doveri sia di coloro che usufruiscono dei servizi della cooperativa che di coloro che li erogano.

Pertanto, in queste pagine sono descritti dettagliatamente destinatari, attività, modalità di accesso, orari e localizzazione dei servizi, professionalità del personale e molti altri aspetti organizzativi e qualitativi che caratterizzano le varie attività della cooperativa.

Infine, questo documento invita ogni portatore d'interesse, cosiddetto *stakeholder*, del Punto d'Incontro a partecipare attivamente al continuo processo di miglioramento della qualità e dei servizi e delle attività della cooperativa.



## A chi si rivolge

La Carta dei servizi del Punto d'Incontro si rivolge ai beneficiari dei servizi della cooperativa, ai dipendenti, ai volontari, alla direzione, all'amministrazione pubblica e all'intera comunità. È uno strumento che costituisce un vantaggio per diversi motivi:

<b>BENEFICIARI DEI SERVIZI</b>	<b>DIREZIONE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hanno a disposizione informazioni utili e precise sulla qualità dei servizi</li><li>• Maturano aspettative corrette su quanto il servizio può garantire</li><li>• Possono esercitare una funzione di controllo, esprimere il proprio parere e suggerire miglioramenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ha l'occasione di riflettere insieme agli altri <i>stakeholders</i> sull'efficacia e sull'appropriatezza dei servizi offerti e sui possibili aspetti da migliorare</li><li>• Ha l'opportunità di individuare future linee d'azione</li><li>• Può disporre di dati utili nel rapporto con decisori politici o finanziatori terzi</li></ul>
<b>OPERATORI E VOLONTARI</b>	<b>AMMINISTRAZIONE LOCALE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Possono rinforzare le proprie motivazioni trovando descritto il proprio lavoro e le attività realizzate</li><li>• Possono trovare riconoscimenti espliciti al lavoro svolto oppure osservazioni per correggere e migliorare il proprio operato</li><li>• Possono sostenere con dati reali richieste alla Direzione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Può accreditare un soggetto che risponde in modo verificabile a specifici requisiti di qualità</li><li>• Può disporre di uno strumento per monitorare e valutare la qualità delle attività erogate</li></ul>

## Principi fondamentali

Il Punto d'Incontro si impegna a perseguire all'interno dei propri servizi i seguenti principi fondamentali di erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini<sup>1</sup>:

- Eguaglianza. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. A parità di esigenze, è vietata ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il principio di uguaglianza non necessariamente si traduce nell'adozione di comportamenti uniformi, ma si realizza piuttosto

<sup>1</sup> Qualsiasi servizio, anche se svolto in regime di concessione o mediante convenzione, è da considerare servizio pubblico se è finalizzato a garantire il godimento dei diritti della persona - costituzionalmente tutelati - alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n.146. I principi di riferimento sopra elencati sono stati sanciti dal DPCM del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

nell'adattamento dei servizi alle diverse esigenze degli utenti, garantendo trattamenti uguali in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse;

- Imparzialità. Le modalità di accesso e di fruizione dei servizi rispettano criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Continuità. Salvo cause di forza maggiore, i servizi vengono erogati in modo integrato, regolare e senza interruzioni. In casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio gli utenti sono avvisati tempestivamente e vengono adottate misure volte ad arrecare loro il minor disagio possibile;
- Diritto di scelta. Viene promosso il diritto di scelta dell'utente nei confronti dell'organizzazione che meglio risponde ai suoi bisogni;
- Partecipazione. Ogni cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami e ha diritto di ottenere una risposta. L'utenza svolge inoltre una valutazione periodica sulla qualità dei servizi ai quale ha accesso;
- Efficienza ed efficacia. L'organizzazione dei servizi è ispirata ai criteri di efficienza ed efficacia. Le risorse sono messe a sistema dedicando particolare attenzione agli orari dei servizi, alla formazione e all'aggiornamento di tutto il personale, ai rapporti con le altre realtà territoriali e le risorse comunitarie al fine di costruire un welfare di comunità inclusivo e generativo.

### *Normativa di riferimento*

In seguito, la normativa di riferimento nazionale e provinciale per la stesura di una Carta dei servizi corretta ed efficace.

Normativa nazionale:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, c.d. decreto Ciampi;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici;
- Legge 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n.150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto legislativo del 3 luglio 2017, n.117 Codice del Terzo settore.

Normativa provinciale:

- Legge Provinciale 23/1992 Servizio di garanzia del cittadino-Utente;
- Legge Provinciale 13/2007 Politiche Sociali nella Provincia di Trento;
- 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-corrruzione (A.N.A.C.);
- D.P.P. n. 3-78/Legge Provinciale 8 aprile 2018 Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 Politiche sociali nella provincia di Trento in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale;
- Delibera provinciale n.1182 del 6 luglio 2018 Linee guida per la redazione della Carta dei servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali.

### *Coinvolgimento degli utenti nel processo di miglioramento dei servizi*

Uno degli obiettivi di questo documento è definire i livelli minimi di qualità garantiti all'interno di ogni servizio e costruire uno strumento ufficiale di riferimento, oltre che nella tutela della qualità per gli utenti-beneficiari, anche nelle occasioni di valutazione partecipata e interna sul grado di qualità dell'operato del Punto d'Incontro.

Gli standard di qualità presentati in questa Carta dei servizi sono frutto di un lavoro di analisi, confronto e verifica condiviso insieme a tutti i referenti dei servizi della Coopertiva.

Tuttavia, non si tratta di fattori, indicatori e standard definitivi, bensì, di risultati migliorabili attraverso un processo dinamico e progressivo, fatto di analisi, ascolto e dialogo con i beneficiari e gli enti esterni, valutazione, apprendimento e azioni interne finalizzati alla co-costruzione di interventi sociali nel tempo sempre più efficienti ed efficaci.

L'approccio di lavoro del Punto d'Incontro prevede, ove possibile, il coinvolgimento degli utenti-beneficiari nella valutazione e ridefinizione dei propri servizi e, grazie allo strumento della Carta dei servizi, è auspicabile che ciò possa accadere con maggior facilità e chiarezza.

Rispetto ai servizi l'utente-beneficiario è posto allora come un protagonista attivo del processo di miglioramento della qualità.

Ciò può avvenire in maniera autonoma compilando e consegnando il Modulo di Comunicazione presente alla fine di questo documento, oppure, attraverso momenti dedicati organizzati dal Punto d'Incontro. Ad esempio, ogni servizio e progettualità prevedono strumenti di verifica e valutazione periodici che possono essere sia interni di equipe sia aperti ai beneficiari dei servizi.

### *Tutela della qualità*

La Carta dei servizi è uno strumento strategico per tutelare la qualità dei servizi e per costruire un percorso di miglioramento condiviso. Se viene rilevata una situazione non conforme agli standard di qualità dichiarati in questo documento la Cooperativa Sociale Punto d'Incontro chiede cortesemente di riceverne segnalazione. Ciò può essere fatto in diversi modi:

- Compilando e consegnando il Modulo di Comunicazione presente alla fine di questo documento;
- Chiamando al numero 0461-984237;
- Recandosi presso la sede principale della cooperativa in via del Travaì 1, Trento;
- Scrivendo un'e-mail all'indirizzo [info@puntodincontro.trento.it](mailto:info@puntodincontro.trento.it).

### *Modalità e tempi di monitoraggio*

Questa Carta dei servizi è valida dal 1° settembre 2021 ed è previsto e garantito un suo aggiornamento una volta almeno ogni tre anni. Inoltre, il documento viene rinnovato e aggiornato ogni qualvolta siano apportati cambiamenti significativamente influenti rispetto alla qualità dei servizi offerti mentre, ogni anno, ne viene verificata la congruenza. La referente del monitoraggio della Carta dei servizi e dell'intero Sistema della qualità è Milena Berlanda.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito [www.puntodincontro.trento.it](http://www.puntodincontro.trento.it) dal quale è anche scaricabile. Inoltre, è sempre possibile richiederne una copia digitale e/o cartacea tramite posta, e-mail o presentandosi presso le nostre sedi.

## La Cooperativa Sociale Punto d'Incontro

### *Chi siamo*

La cooperativa sociale Punto d'Incontro viene fondata nel 1979 da Don Dante Clauser, che dopo aver lasciato nel 1977 la parrocchia di San Pietro per "essere amico di coloro che non hanno amici", condividendo la vita in strada con i "barboni", decide con altri otto soci di offrire risposte ai bisogni primari delle persone senza dimora. Da allora la Cooperativa Punto d'Incontro si fa carico dei senza dimora, dei più poveri, degli esclusi, delle persone che non hanno risorse per soddisfare le più elementari necessità, di coloro, giovani e non, che le vicende della vita hanno privato di relazioni umane significative e che sono stati portati a vivere sulla strada.

Quale cooperativa sociale di tipo A, il Punto d'Incontro ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali.

In particolare, la cooperativa eroga le proprie attività presso due sedi nel Comune di Trento e offre due servizi principali:

- il servizio Accoglienza, centro servizi diurno per adulti in via del Travai 1 (sede legale);
- il servizio Laboratorio, laboratorio per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi, in via Maccani 150.

Il servizio Accoglienza è un servizio di bassa soglia con accesso diretto, mentre il servizio Laboratorio ospita persone prese in carico e inviate dai servizi sociali e che necessitano di un percorso di acquisizione dei prerequisiti lavorativi. Nello specifico, l'accesso al Laboratorio prevede un passaggio tramite una commissione, composta da due referenti del Comune di Trento e due referenti a rotazione dei sei laboratori per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi presenti nel Comune di Trento, che valuta l'inserimento e il percorso più adeguato alla persona segnalata.

### *Valori*

Nel 2017, dopo un ricco lavoro interno di riflessione e condivisione, la Cooperativa Sociale Punto d'Incontro si è dotata di una propria Carta dei valori.

Il documento è composto da tre parti: i principi fondamentali, sanciti dalla Dichiarazione universale dei diritti umani dell'Onu, dalla Costituzione italiana e in parte ricordati nello statuto della cooperativa che nell'articolo 3 cita la solidarietà e la mutualità come principi a cui l'operato del Punto d'Incontro deve costantemente richiamarsi; le azioni conseguenti, quindi il modo in cui operare; e, infine, le nostre specificità, ossia cosa caratterizza l'operato del Punto d'Incontro e lo rende originale rispetto ad altre organizzazioni. Di seguito se ne riportano i contenuti.

## Principi

LA PERSONA: La persona, il suo diritto alla vita e alla sicurezza costituiscono principi fondamentali di riferimento (art. 3 Dichiarazione universale dei diritti umani dell'Onu). In uno stato democratico dove la vita non dovrebbe essere in pericolo a causa di governi vessanti o situazioni sociali inumane, la sopravvivenza delle persone passa attraverso la possibilità di nutrirsi senza rischiare il carcere o altre conseguenze socialmente non accettabili. Il pasto giornaliero è una risposta congruente al sostegno di un valore che noi consideriamo fondante del nostro agire. Tutti hanno diritto a nutrirsi in condizioni dignitose e rispettose di credenze e fedi personali.

L'UGUAGLIANZA: «Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali», così recita il principio riconosciuto nell'art. 3 della Costituzione italiana esprimendo un concetto di uguaglianza in senso formale e secondo il quale non devono essere attuate discriminazioni di alcun genere tra i cittadini. Viene aggiunto poi: «È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana» (uguaglianza in senso sostanziale). Il Punto d'Incontro non può che dichiararsi solidale e mobilitarsi affinché non restino parole vuote partendo dal suo interno e considerando i propri ospiti, amici, simpatizzanti e dipendenti persone uguali.

LA DEMOCRATICITÀ: deriva dalla convinzione dell'uguaglianza delle persone, ognuno di noi è unico e diverso dagli altri, ma non in termini di diritti. Ognuno di noi ha lo stesso diritto all'esistenza e alla sicurezza di tutti. I servizi devono essere erogati secondo principi trasparenti se sono usufruibili in numeri o tempi limitati; devono poter essere usati da chiunque ne abbia bisogno pur sempre cercando di rispettare orari di apertura e chiusura. Il discrimine è solo lo stato di necessità. Servizi simili devono essere forniti in modo simile a chiunque ne faccia richiesta.

L'INTEGRAZIONE SOCIALE: richiama l'appartenenza, il sentirsi parte di, il riconoscersi con. È uno scambio vicendevole: ci si riconosce quando gli altri ci danno segnali di riconoscere a loro volta i segnali che inviamo noi. Ha a che fare con la nostra autostima, con la consapevolezza di sapere di valere. Dobbiamo avere la possibilità di sentirci abili e utili per ascoltare a nostra volta l'accettazione di chi ci circonda, da qui l'offerta di percorsi all'interno del laboratorio di falegnameria per il recupero di abilità relazionali con gli altri e con se stessi. Parimenti, nel servizio Accoglienza, la disponibilità ad ascoltare le storie di ognuno e le ipotesi di ri-affermazione personale devono essere all'altezza di un compito più alto del mero sfogo da parte degli ospiti: serve anch'esso, ma è necessario affiancarvi un'adeguata riflessione sulla congruenza di fattibilità ancorché sulla moralità o sul pregiudizio.

IL DIRITTO AD USUFRUIRNE: come diretta conseguenza, tutte le persone hanno diritto ad usufruire dei nostri servizi se solo versano in uno stato di necessità e, all'interno della nostra dichiarata disponibilità, tutti in egual modo e quando ne hanno bisogno.

## Azioni

**ACCOGLIENZA:** Accogliere significa lasciare che l'altro faccia parte di noi. Anche in ciò è fondamentale l'ascolto: le persone sono le storie che portano con sé, credibili, verosimili o stupefacenti; vanno comunque ascoltate come una tazza vuota accoglie il tè che viene versato (piccola storia zen). Le persone devono sapere di potersi fidare, non esprimiamo giudizi morali, sociali o di adeguatezza e non cerchiamo contraddizioni: nel raccontarsi liberamente la persona individua la propria strada e si lascia avvicinare se siamo interessati sinceramente a lei. Il cuore dell'accoglienza è la relazione che si instaura tra persone che si considerano pari tra loro al di là della situazione in cui si trovano: la consapevolezza del proprio valore e della propria parità in quanto esseri umani è un mattone fondamentale per la costruzione del proprio edificio sociale.

**GRATUITÀ:** La gratuità è strettamente legata al dono, come qualcosa che viene dato, consegnato in virtù di una nostra disposizione a farlo indipendentemente dalla reazione di chi riceve. Il dono del pasto e dei servizi fondamentali diventano un diritto acquisito grazie alla sola esistenza della "persona che chiede". Ha a che fare con il nodo fondamentale della centralità della persona e del suo diritto ad esistere "a prescindere" e per questo, della possibilità di poter praticare tutte quelle azioni che sono pre-requisiti per un inserimento sociale dignitoso anche se in assenza di un reddito. Non doversi umiliare per avere la possibilità di mangiare, lavarsi, vestirsi e provarsi sul lavoro diventa prima pietra di una personalità che si può relazionare con il prossimo superando il senso di assistenza e di rivendicazione che può invelenire i rapporti.

**CURA:** La cura intesa come attenzione verso se stessi e verso l'altro; curare ha a che fare con il rendersi conto delle difficoltà proprie e dell'altro in un relazione di ascolto continua e non filtrata dal nostro giudizio. Curare significa anche sostenere nella giusta rivendicazione di un diritto negato o nella denuncia propositiva dell'inesigibilità dello stesso; ha a che vedere con la possibilità di curare il proprio aspetto in termini dignitosi, quindi lavarsi e vestirsi e provarsi nelle proprie capacità. Significa anche "star-si attenti", organizzarsi, sostenere e/o accompagnare la persona in difficoltà linguistica o burocratica e offrirle ascolto nella preparazione dei propri progetti futuri. Servizi docce, guardaroba e segretariato sociale vanno in questa direzione.

**UMANITÀ:** "Homo sum, humani nihil a me alienum puto" = "Sono un essere umano, non ritengo a me estraneo nulla di umano" (Publio Terenzio Afro, circa 165 a.C.). L'Umanità intesa come sentimento etico di rispetto della specie umana in tutte le sue forme (infanzia, vecchiaia,..) e in tutti i suoi stati (maternità, dolore,...), mostrare rispetto della figura umana e nello stesso tempo appartenenza alla specie umana, comprensione di un altro che è identico a noi, rispetto dell'altro insieme al rispetto per noi stessi. L'humanitas è un valore etico nato e affermatosi nel Circolo degli Scipioni (gruppo politico della nobiltà romana del II secolo a.C.) con il quale si sostenevano gli ideali di attenzione e cura benevola tra gli uomini. Volontà di comprendere le ragioni dell'altro, di sentire la sua pena come pena di tutti: l'uomo non è più un nemico, un avversario, ma un altro uomo da comprendere e aiutare (Terenzio). La Cooperativa si impegna a crescere in umanità mentre si impegna a far crescere in umanità quanti a noi si rivolgono e la comunità nella quale operiamo. Siamo convinti che non basta essere sulla strada, accanto alle povertà più estreme, ma che dobbiamo competere con la strada, attraverso la capacità di creare un ambiente dove la relazione umana autentica abbia il primato. Una relazione umana sana, sincera e onesta tra persone adulte.

**RESPONSABILITÀ:** È la possibilità di prevedere le conseguenze del proprio comportamento e correggere lo stesso sulla base di tale previsione. La condizione di dovere rendere conto di atti, avvenimenti e

situazioni in cui si ha una parte, un ruolo determinante; impegno, obblighi che derivano dalla posizione che si occupa, dai compiti, dagli incarichi che si sono assunti. La nostra organizzazione oltre che umana vuole essere responsabile. Vogliamo coltivare la competenza, la profondità, la sobrietà, la semplicità e la concretezza, in un'ottica di responsabilità condivisa con l'ente pubblico, con la rete dei servizi sul territorio e con la comunità.

### Le nostre specificità

**ATTENZIONE AI BISOGNI NON ESPRESSI:** La Cooperativa vuole dare la priorità, in coerenza con la propria storia, a coloro che più hanno bisogno e che talvolta di tale bisogno non riescono ad esprimerne immediatamente l'urgenza e la drammaticità. Vorremmo essere sempre in grado di instaurare un incontro adeguato con queste persone. Ciò richiede una attenzione particolare da parte nostra: osservare, condividere e rileggere insieme.

**QUALITÀ E NON QUANTITÀ:** La Cooperativa rifiuta di inseguire l'obiettivo della quantità dei servizi che eroghiamo e del numero delle persone che vi accedono per privilegiare, invece, l'attenzione verso i più esclusi ed emarginati, l'attenzione al singolo individuo e alle relazioni.

**STARE ALLA FRONTIERA ESTREMA:** Siamo consapevoli che esistono povertà estreme che non si rivolgono né a noi né ad altri servizi di accoglienza ed aiuto. Riteniamo nostro dovere cercare di capire perché questo accade e intraprendere, quindi, tutte le azioni necessarie perché queste povertà siano tolte dalla marginalizzazione, attraverso l'intervento nostro o di altri. Ciò implica, da parte nostra, la capacità di essere presenti nella strada, di restare sulla frontiera delle povertà estreme, di attivare tutte quelle antenne che ci permettono di comprendere quello che accade nella realtà, al di là di ciò che appare e si manifesta, e di farlo emergere perché vi si dia una risposta.

**RISVEGLIARE UMANITÀ NEL CONTESTO E NEGLI OSPITI:** Ci poniamo l'obiettivo di fare da ponte tra le due città, tra la comunità e chi ne è al margine, valorizzando le risorse di ognuno, risvegliando il pensiero che ognuno di noi è portatore di risorse e non solo di problemi. Riteniamo sia nostro compito, accanto a quello di farci carico con i nostri servizi, per quanto possiamo, delle povertà estreme, di responsabilizzare la nostra comunità di fronte ai problemi della povertà e dell'esclusione sociale. Non accettiamo come un fatto normale e inevitabile che ci siano tante povertà ed emarginazioni. Sappiamo che alla radice di molte povertà e dell'emarginazione sociale ci sono anche scelte politiche ed economiche, modelli di sviluppo e di consumo che provocano disuguaglianze intollerabili, derive individualiste ed egoiste. Fedeli alla storia del Punto d'Incontro vogliamo intraprendere tutte le iniziative possibili per risvegliare nella nostra comunità lo spirito di fraternità e solidarietà e l'impegno di trasformare con coraggio il mondo per renderlo più giusto e più umano: lo facciamo umilmente, perché sappiamo bene che i primi da risvegliare siamo noi stessi.

## **Mission**

*“La Cooperativa Punto d’Incontro si fa carico dei senza dimora, dei più poveri, degli esclusi, delle persone che non hanno risorse per soddisfare le più elementari necessità, di coloro, giovani e non, che le vicende della vita hanno privato di relazioni umane significative e che sono stati portati a vivere sulla strada. Vogliamo curare la qualità della risposta che diamo a quanti di loro si rivolgono a noi cercando, con umanità e competenza di instaurare un rapporto fondato sull’ascolto, il dialogo e la ricerca comune di possibili percorsi di ricostruzione di relazioni umane e di reinserimento, in rete con tutti i servizi del territorio, pubblici e privati”.*

## **Vision**

Il Punto d’Incontro vuole intraprendere tutte le iniziative possibili per risvegliare nella nostra comunità lo spirito di fraternità e solidarietà e trasformare con coraggio il mondo per renderlo più giusto e più umano.

## **Organi Sociali**

Il Punto d’Incontro è una cooperativa sociale e, in quanto tale, dispone di due organi sociali fondamentali: l’Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione.

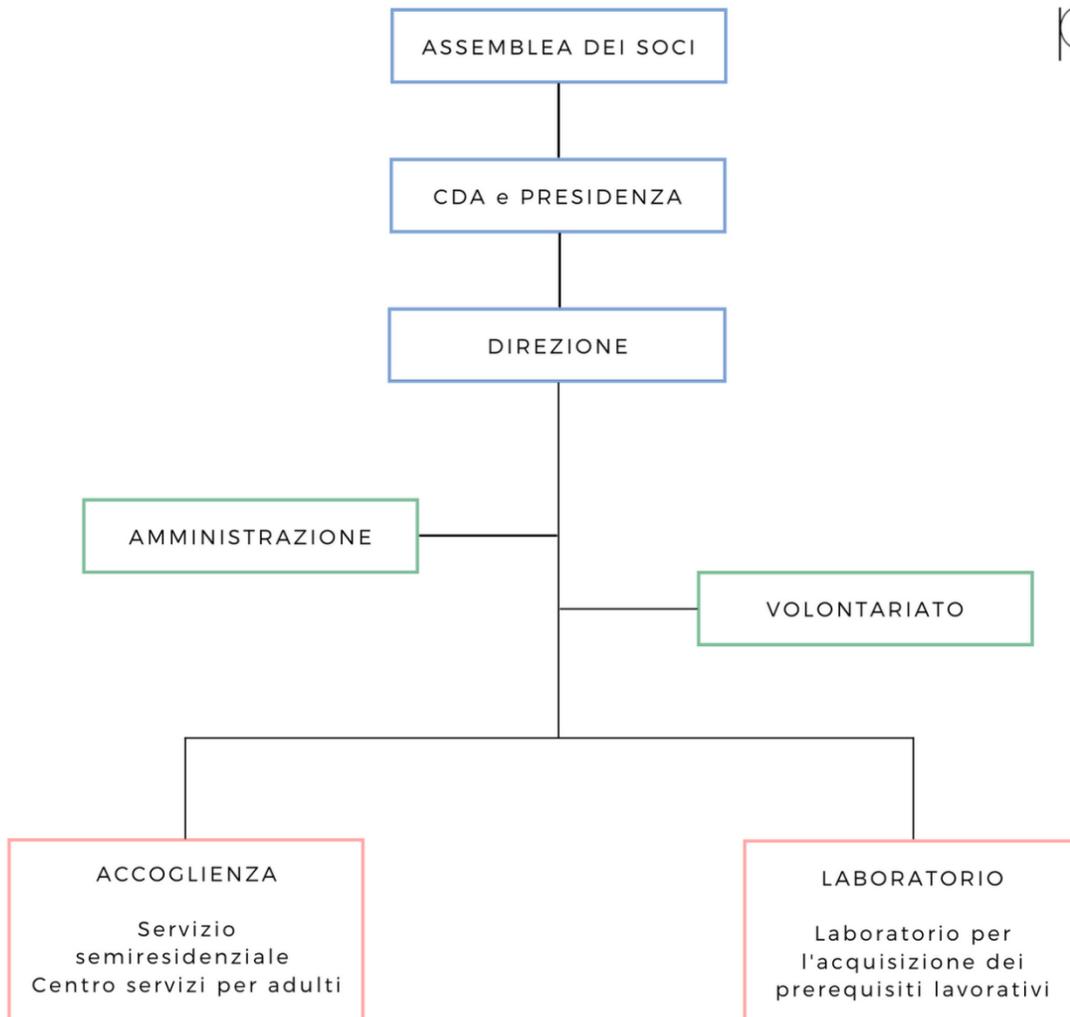
### Assemblea dei Soci

L’Assemblea dei Soci è l’organo più importante poiché ad esso è affidato il compito di formulare ed esprimere la volontà della Cooperativa Sociale Punto d’Incontro. L’Assemblea si svolge almeno una volta all’anno e in questa occasione sono sempre presenti tutti i rappresentanti dei principali portatori d’interesse della cooperativa. Durante l’Assemblea vengono perciò tutelati e discussi i bisogni e gli interessi dei beneficiari dei servizi, dei soci volontari, dei soci operatori e dei soci sovventori. Nello specifico, durante la vita della cooperativa, l’Assemblea ha il compito di: eleggere presidente e consiglieri, approvare il bilancio economico e destinare gli utili, nominare e revocare gli amministratori, approvare i regolamenti di svolgimento dell’attività mutualistica e, eventualmente, modificare lo statuto o sciogliere la cooperativa.

### Consiglio d’Amministrazione

Il Consiglio d’Amministrazione, invece, è l’organo sociale chiamato ad esercitare tutti gli atti di amministrazione ordinaria e straordinaria che non sono demandati ad altri organi sociali e, pertanto, è l’organo esecutivo per eccellenza della cooperativa. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Punto d’Incontro risulta composto da 7 consiglieri: la socia lavoratrice Bampi Fiammetta (29/06/2020), il socio lavoratore Boneccher Ivan (29/06/2020), la volontaria Brandalise Nadia (29/06/2020), il socio lavoratore Crestani Fabrizio (27/05/2017), il presidente Filosi Osvaldo (29/06/2020), la socia volontaria Pasini Marina (27/05/2017), il professionista esterno Taraborelli Gianluca (29/06/2020).

## Organigramma



#### ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea dei soci costituita da tutti i soci della cooperativa ed è il massimo organismo della cooperativa. E' l'organo guida e delinea la vision e la mission della cooperativa; approva inoltre i regolamenti e gli eventuali piani strategici, su proposta del Consiglio d'Amministrazione. Per legge, inoltre, approva il Bilancio d'esercizio. Spetta all'assemblea dei soci eleggere i membri del Consiglio d'Amministrazione e il Presidente.

#### PRESIDENZA. **Presidente: Osvaldo Filosi**

Viene eletto dall'Assemblea dei soci. E' il rappresentante legale della cooperativa. Svolge le funzioni istituzionali e rappresenta la società nei confronti di qualsiasi ente pubblico e privato. Convoca, conduce e presiede il Consiglio d'Amministrazione. Nel caso di impedimento le sue funzioni vengono assunte dal Vice Presidente eletto dal Consiglio d'Amministrazione. Rappresenta il riferimento per i soci della cooperativa.

#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio d'Amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di controllo dell'azione gestionale ed amministrativa della cooperativa. Provvede a fissare gli obiettivi strategici e ad assumere le decisioni programmatiche e fondamentali della cooperativa; verifica inoltre la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Presiede l'attuazione e la realizzazione della mission e la vision della cooperativa, in considerazione delle risorse economiche, strutturali e umane a disposizione. Nella gestione della società gli amministratori si attengono ai principi di oculata amministrazione, utilizzando le risorse a disposizione per il conseguimento dell'oggetto sociale secondo i criteri di responsabilità, trasparenza e sobrietà.

#### DIREZIONE. **Direttrice: Milena Berlanda**

Il Direttore è responsabile della gestione della Cooperativa nel suo complesso, in linea con i valori che ne hanno ispirato la fondazione e l'evoluzione negli anni, con particolare riferimento alla gestione delle attività caratteristiche, alla selezione e gestione del personale e dell'assetto organizzativo, alla gestione dell'equilibrio economico. Risponde direttamente al Presidente e al Consiglio di Amministrazione, ne attua le direttive valoriali e le delibere strategiche ed operative. Supervisiona il lavoro dei vari coordinatori d'area (coordinatore equipe accoglienza, coordinatore equipe laboratorio, coordinatore equipe cucina e pulizie, responsabile del volontariato) e del Responsabile Amministrativo. Ha in capo la selezione e la gestione del personale.



### Funzionigramma

#### QUALITÀ e FORMAZIONE

##### **Responsabile: Milena Berlanda**

Progetta, applica, monitora e valuta il Sistema di Gestione della Qualità interna. Forma ed informa il personale in merito agli strumenti della qualità che la cooperativa decide di adottare. Implementa il sistema di analisi del soddisfacimento della qualità da parte dell'utenza dei servizi. Monitora l'adozione costante delle misure richieste dal Processo di Autorizzazione e Accredimento Provinciale. Progetta, realizza, monitora e valuta il Piano della formazione interna. Promuove e incentiva la partecipazione di tutto il personale al Piano nelle diverse fasi, con particolare attenzione alle fasi di raccolta dei bisogni formativi e di valutazione.

#### VOLONTARIATO

##### **Referente reclutamento, formazione e gestione Volontariato: Marina Pasini (volontaria)**

Il compito principale del referente del Volontariato è quello di offrire sostegno e guida per i volontari che operano nella cooperativa. Da una parte deve valorizzare al meglio le persone che svolgono volontariato, dall'altra deve curare il fatto che il volontario sia in grado di entrare nei vari servizi diventando una risorsa importante al sostegno della attività e delle relazioni. Il compito del referente Volontariato è quindi reclutare, sostenere, supportare, formare e coinvolgere i volontari dal punto di vista motivazionale, raccogliendo le loro impressioni, bisogni e suggerimenti, dall'altra deve tener conto delle esigenze e delle priorità dei vari settori nell'inserire la nuova figura di volontario. Si interfaccia costantemente con il Direttore per aggiornarlo rispetto l'andamento del servizio "volontariato" e valutare insieme delle proposte di miglioramento delle offerte.

#### SERVIZI AMMINISTRATIVI

##### **Responsabile: Elizabeth Sdao**

Il Responsabile Amministrativo risponde direttamente al Direttore rispetto alla gestione complessiva finanziaria, contabile e fiscale della cooperativa. È Responsabile della corretta gestione amministrativa, fiscale e finanziaria e della corretta redazione del bilancio della Cooperativa, in conformità alle norme di legge e alle strategie della cooperativa stessa. Nell'espletamento di queste funzioni può avvalersi del supporto di enti esterni quali il commercialista, il consulente del lavoro, il revisore contabile e di operatori interni e riferisce direttamente alla Direzione. In particolare svolge le funzioni di:

- Segreteria generale;
- Contabilità, bilancio e adempimenti fiscali;
- Rapporti con il sistema bancario;
- Adempimenti societari e gestionali;
- Amministrazione del personale.

#### PREVENZIONE e PROTEZIONE

##### **Responsabile: Michela Bezzi - SEA**

Il Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione è responsabile dell'applicazione delle norme inerenti le tematiche della Sicurezza sui luoghi di lavoro, in applicazione del D. Lgs. 81/2008. Determina la valutazione del rischio e il piano di attuazione da sottoporre al datore di lavoro, vigila sulle responsabilità attribuite ai preposti e ai lavoratori e ne coordina le specifiche attività.

#### CUCINA e PULIZIE

##### **Coordinatrice Cucina e Pulizie: Carolina Paolazzi**

E' responsabile del buon funzionamento e della qualità del servizio cucina. E' sua responsabilità la selezione (in sinergia con la Direzione), il coordinamento e la motivazione del personale della cucina. Cura la pianificazione e supervisione di tutte le attività della cucina. Organizza e gestisce il personale addetto alle pulizie e alla sanificazione. Tiene costanti rapporti con la Direzione, con l'Amministrazione (specialmente per quanto riguarda la documentazione di acquisto prodotti e attrezzature) e con gli altri settori operativi della cooperativa.

##### **Aiuto cuoco**

Collabora in stretta sinergia con il responsabile della cucina. Le sue attività comprendono la preparazione degli alimenti e la distribuzione del cibo nella sala mensa degli ospiti.

##### **Addetto di cucina**

L'Addetto di cucina supporta il responsabile della cucina e il cuoco nella preparazione degli ingredienti, nell'esecuzione di lavori di conservazione dei cibi e nella pulizia di locali e delle attrezzature.

##### **Addetto alle pulizie**

L'addetto alle pulizie si occupa di mantenere l'igiene e la pulizia degli ambienti.

Queste sono le principali mansioni:

- Pulire i pavimenti, utilizzando attrezzature a mano o a motore;
- Utilizzare dispositivi di sanificazione "in situ" (es. generatore ozono);
- Spolverare e riordinare i locali;
- Pulire e disinfettare i vari ambienti;
- Saper gestire lo smaltimento dei rifiuti.

#### ACCOGLIENZA

##### **Coordinatore dell'Accoglienza: Michele Boso**

E' responsabile della gestione del buon funzionamento del servizio accoglienza ospiti, delle modalità di "trattamento" degli ospiti stessi, della gestione del personale addetto al servizio. Nello specifico deve avere delle competenze riconducibili ai seguenti ambiti:

- Organizzazione e gestione di un gruppo di lavoro;
- Preparazione specifica sulle questioni e le tematiche affrontate dalla Cooperativa;
- Conoscenza ampia e approfondita dei servizi territoriali;
- Capacità di valutazione riguardo i bisogni formativi degli operatori;
- Capacità di gestione e valorizzazione dei volontari assegnati ai servizi.

Svolge inoltre un'importante funzione di monitoraggio e verifica del lavoro quotidiano degli educatori /operatori sociali. Si interfaccia costantemente con il Direttore per aggiornarlo rispetto l'andamento del servizio e nelle proposte di miglioramento dei servizi stessi.

##### **Educatore/Operatore sociale dell'accoglienza**

Ha il compito di:

- dare risposta ai bisogni primari delle persone senza dimora che usufruiscono dei servizi della cooperativa, secondo, considerando le risorse esistenti, nei modi e nelle forme definite in equipe e secondo le indicazioni della direzione gli accordi con la rete dei servizi;
- fornire informazione, orientamento e consulenza rispetto alle richieste delle persone senza dimora nei diversi possibili ambiti (permessi di soggiorno, salute, assistenza, formazione e lavoro, ecc.), attraverso un lavoro costante di rete con i vari servizi pubblici e privati esistenti sul territorio;
- percorsi di accompagnamento individualizzato, finalizzati all'autonomia e alla fuoriuscita dai percorsi di emarginazione e marginalità;
- attivare azioni di mediazione socio - culturale relativamente alle interazioni tra persone di culture differenti e ad una maggiore integrazione sociale delle persone che utilizzano il servizio.

#### LABORATORIO

##### **Coordinatrice del Laboratorio: Roberta Scabelli**

È responsabile del coordinamento del funzionamento e della buona gestione del Laboratorio e garante che lo stesso svolga a pieno la propria missione di laboratorio per l'acquisizione dei requisiti lavorativi, per il reinserimento sociale e lavorativo degli utenti presi in carico. Coordina il lavoro educativo dell'equipe e rappresenta il riferimento per ospiti, volontari, tirocinanti e per gli altri Servizi della Cooperativa.

È responsabile dei rapporti con Enti pubblici, Servizi e altri enti esterni per quanto riguarda le tematiche del reinserimento socio lavorativo. È diretto responsabile della costruzione, del monitoraggio e della valutazione dei percorsi individuali tesi all'acquisizione dei requisiti lavorativi, insieme con la rete dei Servizi di supporto della persona che svolge il percorso in Laboratorio. Si occupa di prima amministrazione del Laboratorio, riferendosi al responsabile amministrativo. Si interfaccia costantemente con la Direzione rispetto l'andamento del Servizio e alle proposte di miglioramento.

##### **Operatore tecnico - sociale del Laboratorio**

L'operatore tecnico-sociale abbina competenze tecniche specifiche del ruolo di falegname e di restauratore, con competenze relazionali ed educative connesse all'accompagnamento e alla formazione al lavoro di persone con fragilità, inserite nel laboratorio e segnalate dai servizi sociali. A livello tecnico segue:

- la progettazione, la pianificazione e la realizzazione di manufatti in legno, oppure del restauro di mobili vecchi ed antichi e dell'impagliatura di sedie;
- il contatto con il cliente, dall'inizio alla fine;
- il contatto con i fornitori per l'acquisto dei materiali;
- la gestione e manutenzione per la buona conservazione degli spazi, dei macchinari, delle attrezzature e degli attrezzi del Laboratorio.

Le competenze più educative sono riconducibili:

- Alla ricerca costante di mansioni connesse alla realizzazione/restauro dei prodotti in cui possano essere coinvolti/coinvolti tutte le persone accolte nel percorso di pre requisiti lavorativi;
- Attraverso il mezzo della lavorazione del legno, osservare le capacità della persona e stimolare un percorso educativo finalizzato all'acquisizione dei requisiti lavorativi, osservando e sviluppando le capacità tecnico-pratiche della persona, monitorando la capacità di apprendere e saper ascoltare e cogliere le indicazioni, di riuscire a metterle in pratica in maniera corretta e di saperle riprodurre in contesti/lavorazioni simili.
- Facilitare il processo di riflessione e di consapevolezza individuale rispetto al percorso di acquisizione dei requisiti lavorativi.

## *Le Equipe*

La squadra della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro è costituita da una Direttrice e da 5 equipe: Cucina e pulizie, Laboratorio, Accoglienza, Volontari ed Amministrazione. Ogni equipe costituisce una mini comunità professionale responsabile di specifici compiti funzionali a garantire un'accoglienza e un accompagnamento attento e non giudicante di tutti i destinatari dei servizi della cooperativa.

Tutte le equipe si impegnano quotidianamente nella comunicazione e nella collaborazione, sia interna che esterna, affinché il Punto d'Incontro possa garantire:

- una virtuosa relazione tra ogni operatore e ogni persona beneficiaria dei servizi;
- un buon clima organizzativo e delle serene relazioni tra tutti gli operatori;
- una gestione condivisa dei processi organizzativi e la possibilità di miglioramento e innovazione dei servizi.

Ad ogni equipe è riconosciuta molta autonomia e ognuna rispetta il principio della multidisciplinarietà. Tutte le settimane ogni equipe svolge regolarmente una riunione per garantire a tutti gli operatori un momento interno di verifica, aggiornamento ed eventuali programmazioni e ogni giorno viene fatto un momento di incontro tra gli operatori di ogni equipe dedicato agli aggiornamenti e alle consegne quotidiane, se necessario anche con la direzione.

Inoltre, sono previsti incontri a cadenza regolare, almeno una volta la mese, tra i coordinatori e la direzione.

A tutti gli operatori a contatto con l'utenza è offerto e garantito un percorso di supervisione di gruppo con un professionista durante tutto l'anno (minimo 10 incontri annuali). Gli operatori hanno la possibilità di richiedere, se necessario, anche un accompagnamento individualizzato.

## *I volontari*

Oltre agli operatori sociali, all'interno dell'organizzazione della cooperativa sono presenti i volontari, preziosissimo strumento per favorire il dialogo e un clima di amicizia, famiglia e condivisione con gli ospiti. Le volontarie e i volontari del Punto d'Incontro sono anziani e giovani, pensionati e studenti, ex dipendenti ed ex ospiti della cooperativa, sono persone che per vari motivi di ordine personale e ideale e/o per senso civico mettono a disposizione dei beneficiari dei servizi tempo ed energie, ma soprattutto vicinanza umana e spirito di accoglienza.

Non si tratta di un compito semplice condividere anche per poche ore la fragilità e la sofferenza di chi vive in strada. In certi momenti può essere faticoso, ma anche gratificante per le relazioni che si instaurano.

Se sei interessato a fare un'esperienza di volontariato presso i nostri servizi puoi contattarci sempre scrivendo all'indirizzo e-mail [volontari@puntodincontro.trento.it](mailto:volontari@puntodincontro.trento.it)

## *Stakeholder*

I portatori di interesse, i cosiddetti stakeholder, sono tutti quei soggetti, enti e organizzazioni, sui quali la gestione del Punto d'Incontro produce un impatto. Questi soggetti, a loro volta, hanno la possibilità di esercitare con i loro comportamenti e le loro scelte un'influenza sulla gestione della cooperativa stessa.

I portatori di interesse si dividono tra stakeholder primari, nei quali rientrano tutte le relazioni interne alla cooperativa, e stakeholder secondari, ossia tutti coloro che fanno parte delle relazioni che il Punto d'Incontro intreccia con l'esterno.

All'interno degli stakeholder primari rientrano: persone beneficiarie dei servizi, soci, dipendenti e volontari.

Invece, negli stakeholder secondari sono presenti: enti della pubblica amministrazione come il Comune di Trento e la Provincia Autonoma di Trento, donatori, fornitori, Servizi sociali, Enti del Terzo Settore (associazioni, organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni, etc.), Agenzia del Lavoro, Servizi specialistici (Ser.D., CSM, etc.), scuole secondarie di primo e secondo grado, Università, tirocinanti, enti di secondo livello e reti non profit, consulenti e professionisti, mass media, gruppi Scout, parrocchie e comunità religiose.

In particolare, la Cooperativa Sociale Punto d'Incontro partecipa a molti tavoli di lavoro, sia istituzionali che operativi, lavorando con numerosi soggetti del territorio in stretta sinergia al fine di facilitare la realizzazione di servizi in rete e di filiera.

## *Tutela della privacy*

La Cooperativa Sociale Punto d'Incontro garantisce il diritto alla protezione dei dati personali secondo le prescrizioni contenute nel Regolamento UE 2016/79 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR). I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

## I nostri servizi

In questa seconda parte della Carta dei servizi della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro vengono presentate due tabelle per ognuno dei due servizi della cooperativa. La prima tabella fornisce informazioni e standard generali del servizio come, ad esempio, una breve descrizione, i destinatari, la funzione prevalente, le attività principali, il modello organizzativo, la ricettività, le modalità di accesso e presa in carico e i tempi di accoglienza. Inoltre, vengono specificate le figure professionali che operano all'interno di ogni servizio, il presidio degli operatori, i giorni e gli orari di apertura. La seconda tabella, invece, dichiara gli standard minimi di qualità che il Punto d'Incontro si impegna a garantire. Tra le finalità principali della Carta dei servizi rientrano difatti definire i livelli qualitativi minimi rispettati da ogni servizio, tutelare l'utenza rispetto alla qualità assicurata in ogni servizio e promuovere occasioni interne e/o condivise di valutazione, riflessione e miglioramento.

Gli standard di qualità presentati nelle pagine successive sono frutto di un lavoro di analisi e confronto condiviso insieme ai responsabili dei servizi della cooperativa. In particolare, la qualità di ogni servizio è stata indagata all'interno di alcune macro-dimensioni qualitative e dei fattori che le costituiscono, dopodiché, per ogni fattore individuato, sono stati identificati i relativi indicatori e standard, ossia variabili e parametri qualitativi che esprimono e rispettano la natura dei servizi erogati.

Nello specifico, i fattori sono elementi intermedi che rappresentano i vari aspetti che caratterizzano la macro-dimensione qualitativa, mentre gli indicatori sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore all'interno della dimensione data. Lo standard, infine, è il valore che ogni indicatore rispetta regolarmente. Per ragioni di spazio e chiarezza, nella seconda tabella degli standard specifici qualitativi di ogni servizio, indicatori e standard sono stati uniti in un'unica colonna.

Le dimensioni qualitative principali all'interno delle quali è stata indagata la qualità di ogni servizio sono:

- Continuità e Accessibilità, cioè la capacità del servizio di garantire l'accesso ai servizi erogati ai portatori di interesse, reali e potenziali, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali comunicativi/informativi;
- Tempestività, ossia la capacità del servizio di rispondere in maniera tempestiva alle diverse richieste (inserimento, modifiche, colloqui, etc);
- Efficacia, ovvero la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati rispettando, ad esempio, principi di conformità, completezza, equità, empatia, flessibilità, affidabilità, etc.;
- Trasparenza, ossia la possibilità per i portatori di interesse del servizio di reperire, acquisire e comprendere facilmente le informazioni principali.

## Accoglienza

Centro servizi per adulti - Età adulta semiresidenziale	
<p>L'accoglienza quotidiana e diurna delle persone senza dimora costituisce l'obiettivo principale del servizio. Attraverso gli spazi della cooperativa, la professionalità degli operatori e la preziosa disponibilità dei volontari il servizio risponde ai bisogni delle persone accolte che possono essere di natura non solo abitativa e lavorativa, ma anche personale, sociale e relazionale. Le finalità del servizio, oltre alla risposta ai bisogni primari, sono perciò ascoltare, supportare e accompagnare le persone con attenzione promuovendo il loro percorso di integrazione e inclusione all'interno della comunità.</p> <p>Nello specifico, il servizio Accoglienza mette a disposizione l'utilizzo di alcune sale dove potere stare durante la giornata, un servizio doccia e servizi igienici, un servizio guardaroba, un servizio di lavanderia e una mensa dove poter pranzare e fare colazione. Inoltre, il servizio offre attività di segretariato sociale per permettere a chi ne ha bisogno di utilizzare l'e-mail, fare telefonate di lavoro, prenotare visite mediche o appuntamenti, etc.</p> <p>In aggiunta, la cooperativa cerca di offrire sia occasioni di incontro e socializzazione tra persone che momenti individuali di sostegno. Infatti, affianco al servizio Accoglienza si inserisce un forte lavoro di rete con alcuni soggetti del territorio - pubblici, privati e di Terzo settore - come, ad esempio, i Servizi sociali, la Fondazione Comunità Solidale, Cinformi, Astalli, Cedas, A.T.A.S., l'Agenzia del lavoro, il Centro di salute mentale, l'Unità di strada e il Gr.I.S. (Gruppo Immigrazione e Salute)</p>	
Destinatari	I destinatari del servizio sono persone adulte in situazione di disagio personale, sociale, relazionale, economico e abitativo, emarginate o escluse dai normali contesti sociali di riferimento (famiglia, lavoro, relazioni amicali). Si tratta, di fatto, di persone senza dimora che vivono sulla strada. Sono persone la cui vita si scontra con le problematiche della rottura dei rapporti familiari, dell'alcolismo, del disagio psichico, delle dipendenze, della carcerazione, dell'immigrazione, della disoccupazione, della prostituzione, della terza età, dell'invalidità e della solitudine, dinamiche che facilitano percorsi di profonda esclusione sociale
Funzione prevalente	Socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale
Attività	<p>L'offerta del servizio Accoglienza si articola in più attività:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sala Accoglienza. Presso la grande sala a piano terra della cooperativa è possibile trovare un tè caldo al mattino e rimanere durante il giorno a riposare, leggere, vedere la TV, conversare con operatori, volontari, amici e altri ospiti;</li><li>• Mensa. Costituisce il cuore della cooperativa e un importante punto fermo per le persone senza dimora. La qualità del cibo, la tranquillità dell'ambiente, il tempo a disposizione per mangiare sono aspetti fondamentali per trasformare il momento del pasto in una possibilità d'incontro fra le persone o per riuscire a concretizzare il sogno di offrire un invito a pranzo;</li><li>• Docce. È un servizio basilare per molte persone che non hanno opportunità alternative che risponde al bisogno fondamentale di chi vive in situazioni disagiate, di tutte quelle persone che passano la notte in strada, in case e fabbriche abbandonate e nei parchi della città;</li><li>• Guardaroba. Offre la possibilità di ricevere degli indumenti, di sceglierli e di provarli con riservatezza e tranquillità. Il servizio è riservato unicamente alle persone che accedono anche agli altri servizi della cooperativa, che vivono in strada o in strutture di ospitalità e che sono prive di occupazioni continuative. Il servizio raccolta e riordino è gestito da un gruppo di volontari;</li><li>• Ufficio. Ogni persona accolta passa con continuità anche dall'ufficio per il colloquio del rinnovo bimestrale della tessera, strumento necessario per accedere ai servizi della cooperativa. Inoltre, in ufficio si svolgono attività di segretariato sociale per rispondere agli innumerevoli bisogni di chi non ha una dimora stabile, una rete familiare e che spesso vive situazioni complesse da gestire</li><li>• Accompagnamenti. Le attività di segretariato sociale, oltre a svolgersi presso l'ufficio della cooperativa, si traducono anche in momenti di accompagnamento fisico – e</li></ul>

	relazionale – delle persone da parte degli operatori presso visite, appuntamenti, incontri, etc.
Ricettività	Il servizio dispone in media di sei operatori e ogni giorno fruiscono del servizio almeno 100 persone
Figure professionali	Le figure professionali operanti nel servizio sono costituite da operatori sociali e volontari
Presidio degli operatori	Il numero degli operatori sociali presenti è adeguato alla dimensione del servizio. Infatti, è sempre garantito almeno un operatore presente nella sala accoglienza, in ufficio e alle docce. In particolare, durante le fasce orarie di maggiore affluenza viene garantita la compresenza di almeno due operatori sociali. Inoltre, le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza
Modalità di accesso e presa in carico	L'accesso al servizio è diretto, pertanto i destinatari del servizio vi possono accedere in modo libero ed autonomo. Non è prevista la presa in carico da parte dei Servizi sociali territoriali, ma è presente un sistema di rinnovo bimestrale della tessera della cooperativa, il quale permette di condividere un momento di monitoraggio informale della situazione di ogni persona
Durata dell'accoglienza	Non è previsto alcun limite al numero di accessi che una persona può richiedere al servizio. Tuttavia, la ricettività può variare in base al numero di persone accolte e alle risorse disponibili. Inoltre, per continuare ad avere libero e continuo accesso al servizio Accoglienza è necessario rinnovare la tessera del servizio ogni due mesi
Giorni e orari di apertura	Le attività del servizio Accoglienza si svolgono presso Via Travaì 1, 5, 7 e 11, Trento con i seguenti orari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala accoglienza. Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 11.45 e dalle 14.00 alle 17.00. sabato dalle 9.00 alle 11.45. Giovedì mattina e domenica chiuso</li> <li>• Mensa. Dal lunedì al sabato, turno unico self-service dalle 12.30 alle 13.30</li> <li>• Docce. dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 11.45. Giovedì e domenica chiuso. È possibile prenotare il proprio turno il giorno precedente in sala accoglienza</li> <li>• Guardaroba <ul style="list-style-type: none"> <li>- distribuzione (su prenotazione una volta al mese). Dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 11.45. Giovedì e domenica chiuso</li> <li>- raccolta da parte della comunità. Ogni giovedì dalle 9.00 alle 11.45 e dalle 14.30 alle 16.00</li> </ul> </li> <li>• Ufficio. Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.45 e dalle 14.00 alle 16.00. Sabato dalle 9.00 alle 11.45. Giovedì e domenica chiuso</li> </ul>

DIMENSIONI E FATTORI		INDICATORI E STANDARD
Accessibilità e continuità	Sede e orari di apertura	Le strutture che ospitano le attività del servizio si trovano presso via Travaì 1, 5, 7 e 11 a Trento e sono aperte ogni settimana, sei giorni su sette
	Accessibilità fisica	Le sedi del servizio non presentano barriere architettoniche e, dove necessario, dispongono di dotazione strumentale e/o tecnologica differenziata
	Continuità verso l'inclusione sociale	Ogni giorno il servizio ascolta e supporta le persone accolte. Particolare attenzione viene dedicata ad attività di segretariato sociale e sanitario, a contattare altri servizi territoriali per rispondere ai bisogni presentati e a facilitare la ricerca di lavoro
	Ricettività	La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili. Il servizio dispone in media di sei operatori e ogni giorno fruiscono del servizio almeno 100 persone
	Continuità delle attività	Il servizio garantisce tutte le attività negli orari prestabiliti durante l'intero anno, compreso nei periodi di chiusura di altri servizi, giorni festivi, mesi estivi, etc.
	Accessibilità multicanale	Tel. 0461-984237 e-mail: info@puntodincontro.trento.it Sito internet: www.puntodincontro.trento.it Pagina Facebook: /puntodincontro.trento
Tempestività	Inserimento nel servizio	Il servizio è ad accesso libero e diretto e non prevede una presa in carico. Tuttavia, è richiesta la registrazione con una tessera e il suo rinnovo bimestrale
	Ascolto	È sempre garantita la disponibilità a svolgere un colloquio individualizzato rispetto a specifici bisogni o esigenze
	Risposte immediate	I bisogni primari presentati, nei limiti dell'orario del servizio, ricevono risposta immediata
Efficacia	Conformità degli spazi adoperati	La sede dispone di spazi dedicati a svolgere sia momenti di informazione e orientamento delle persone che a tenere colloqui o incontri. Questi spazi sono distinti dagli spazi destinati ad altre attività e garantiscono riservatezza e fruibilità  Gli spazi sono conformi alle autorizzazioni ricevute e alle eventuali varianti o modifiche. È inoltre rispettata l'agibilità dei locali, il rispetto degli standard di ricettività della struttura, delle normative igienico-sanitarie, di prevenzione incendi, di sicurezza degli impianti nonché il rispetto degli obblighi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
	Formazione continua	Ogni operatore è inserito nel Piano della Formazione e svolge in media non meno di 15 ore annuali di formazione. In particolare, sono garantite ogni anno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 1 iniziativa specifica a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi;</li> <li>• Il Corso Volontari, un'iniziativa di almeno 10 ore di informazione e formazione a favore dei volontari (che comunque operano sempre in compresenza ed a supporto degli operatori) sulle attività elementari dell'accoglienza e dell'accompagnamento delle persone senza dimora</li> </ul>
	Supervisione	Ogni anno a tutti gli operatori è offerto e garantito un percorso di

	<p>supervisione di gruppo con un professionista di minimo 10 incontri annuali. Inoltre, vi è la possibilità di richiedere un <u>accompagnamento individualizzato</u></p> <p>Ogni anno, inoltre, a tutti gli operatori è offerta la possibilità di partecipare al percorso di psicoterapia <i>Il ruolo terapeutico</i></p>
Equipe multidisciplinare	Le equipe operanti nel servizio sono sempre costituite da operatori con formazioni diversificate
Rispetto e accoglienza verso ogni persona accolta	<p>Il servizio Accoglienza opera cercando sempre di riconoscere e rispettare la dignità e il ruolo sociale di ogni persona supportandone il <u>percorso di integrazione e inclusione</u></p> <p>Gli operatori svolgono quotidianamente un lavoro attento e non giudicante di ascolto dei bisogni e dei desideri delle persone accolte per ricercare, costruire e offrire loro opportunità di dialogo e cambiamento</p>
Progetto individualizzato	<p>Il servizio non prevede una presa in carico, tuttavia, per accedere alle attività offerte, è richiesto ad ogni persona di essere inserita nel sistema di monitoraggio dell'utenza, sistema che prevede l'emissione della tessera della cooperativa che deve essere rinnovata ogni due mesi. Tale strumento permette ad ogni persona sia di essere riconosciuta sia di avere garantito almeno una volta ogni due mesi un momento di colloquio individuale di ascolto, condivisione e/o monitoraggio.</p> <p>Quando necessario e con il permesso della persona, i dati anagrafici e la situazione della persona accolta possono essere condivisi con i Servizi sociali</p> <p>Ogni anno il servizio Accoglienza garantisce la realizzazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- iniziative di informazione e formazione rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche;</li> <li>- interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali;</li> <li>- interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani;</li> <li>- almeno 2 iniziative riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita</li> </ul>
Apertura verso la comunità	<p>Ogni anno il servizio Accoglienza garantisce la realizzazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- almeno 1 iniziativa riguardante temi di interesse collettivo come sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani;</li> <li>- attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;</li> <li>- iniziative che prevedano il coinvolgimento delle persone beneficiarie del servizio in attività utili per la collettività o per le strutture della cooperativa, in raccordo con la rete dei servizi</li> </ul>
Presidio e coordinamento del servizio	Ogni attività del servizio ha sempre un operatore di riferimento che, in collaborazione con le altre equipe e i volontari, cerca di rispondere ai bisogni primari che ogni giorno vengono presentati dalle persone che accedono alla cooperativa. Spesso gli operatori si trovano a dovere rispondere a situazioni nuove e non standardizzate, poiché diverse da

		<p>persona a persona, e, pertanto, a cercare e creare soluzioni condivise e in forte sinergia tra tutti gli operatori delle equipe del servizio</p> <p>Ogni giorno, ogni equipe del servizio si riunisce e svolge un momento di assegnazione di consegne e di aggiornamento quotidiano</p> <p>Ogni settimana il Coordinatore del servizio svolge una riunione con la Direttrice per fare una verifica rispetto all'andamento del servizio</p> <p>Ogni mese gli operatori sociali partecipano a incontri di rete insieme ai vari soggetti coinvolti nelle prese in carico delle persone beneficiarie del servizio</p>
	Verifica interna	Ogni anno, tutti gli operatori del servizio partecipano a un momento di autoverifica e valutazione rispetto alla qualità proprio lavoro annuale
	Valutazione partecipata	A tutte le persone accolte viene offerta ogni anno la possibilità di partecipare a un'indagine di valutazione della qualità del servizio
	Accesso internet	Il servizio garantisce la disponibilità di un accesso a Internet. L'utilizzo da parte degli utenti è regolamentato in relazione alle caratteristiche dell'utente e della specifica attività
	Reti di supporto temporanee	Grazie alla risorsa dei volontari è possibile personalizzare le risposte del servizio a bisogni particolari e gestire con maggiore efficacia situazioni di crisi o emergenza
	Tutela della privacy	La registrazione tramite il sistema della tessera bimestrale della cooperativa, richiesta per accedere al servizio Accoglienza, garantisce la firma dei documenti di tutela della privacy
	Sicurezza	Tutti gli operatori hanno conseguito positivamente la formazione in materia di sicurezza generale. Inoltre, è garantito il lo standard di due Addetti Antincendio e tre Addetti Primo Soccorso
Trasparenza	Richiesta di informazioni	È sempre possibile richiedere qualsiasi informazione riguardo al servizio chiamando al numero 0461-984237 oppure scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:info@puntodincontro.trento.it">info@puntodincontro.trento.it</a>
	Gratuità	Il servizio di Accoglienza è completamente gratuito

## Laboratorio

Interventi di accompagnamento al lavoro Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi	
<p>L'obiettivo principale del servizio Laboratorio è offrire un percorso di acquisizione di prerequisiti lavorativi e un accompagnamento a persone che non riescono ad accedere direttamente al mercato del lavoro a causa di difficoltà di vario genere (disagio psichico, sociale e relazionale, alcolismo, tossicodipendenze, carcere, etc.). Nel percorso di apprendimento dei prerequisiti lavorativi rientra l'acquisizione di abilità pratico-manuali, il potenziamento e/o lo sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in un ambiente lavorativo (puntualità, capacità di lavorare in gruppo, rispetto delle regole, riconoscimento dei ruoli, etc.) e lo sviluppo di una prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi meno protetti o nel mercato del lavoro.</p> <p>Grazie al sostegno di diverse figure tecniche e professionali il servizio può fornire un forte supporto alle persone accolte. In particolare, l'attenzione degli interventi è focalizzata su tre principali aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>la costruzione di un Progetto individualizzato lavorativo, cosiddetto P.i.l.;</li><li>l'attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;</li><li>la valorizzazione delle competenze e delle abilità individuali di carattere sociale, emotivo e relazionale.</li></ul> <p>Nello specifico, i settori di attività lavorativa e professionalizzante proposti dal servizio sono falegnameria con costruzione di mobili nuovi su misura, restauro di mobili vecchi e antichi e artigianato artistico. La varietà di mansioni all'interno di questi settori, dalle più semplici a quelle più professionali, è tale da permettere percorsi estremamente individualizzati.</p> <p>Alle persone beneficiarie del servizio viene erogata una borsa-lavoro legata alle ore di presenza come strumento educativo-formativo utile per potenziare la motivazione attraverso un riconoscimento anche economico rispetto all'impegno della persona, per promuovere l'autonomia e per facilitare l'avvicinamento all'assunzione del ruolo lavorativo. Il Laboratorio si coordina coi Servizi sociali del Comune di Trento per l'attivazione della presa in carico, per il monitoraggio in itinere delle progettualità e per l'accompagnamento verso l'inserimento lavorativo successivo anche con la collaborazione del Centro per l'impiego.</p>	
Destinatari	<p>Persone che vivono una situazione di svantaggio ed emarginazione sociale che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.</p> <p>Adulti e minori, di norma con età superiore ai 16 anni, e persone con disabilità, sia fisica che psichica</p>
Funzione prevalente	Addestramento/formazione al lavoro
Attività	<p>Le attività svolte all'interno del servizio possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- attività manuali che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti volte ad acquisire abilità tecnico-pratiche;</li><li>- attività educative finalizzate al potenziamento di competenze sociali e lavorative (es.: riconoscimento delle regole, autonomia, puntualità, impegno, concentrazione, manualità, capacità di relazione, etc.) e del loro mantenimento;</li><li>- attività di accompagnamento nell'ambito di progetti di inserimento protetto</li></ul>

nel mondo del lavoro;

- attività di orientamento, formazione.

Nello specifico, le attività manuali sono riguardano tre settori:

Falegnameria. La falegnameria artigianale si occupa della realizzazione di mobili nuovi in legno massello di qualunque essenza, con particolare attenzione all'uso di prodotti naturali, seguendo il cliente nella creazione di idee proprie e fornendo consulenza e progetti su misura. Dopo lo sviluppo della manualità dato dal restauro, l'ospite collabora con gli operatori della falegnameria nelle varie fasi di costruzione del mobile sentendosi parte di una squadra (di un gruppo). L'attenzione e la precisione richieste dal settore aiutano a sviluppare il senso di responsabilità che viene poi gratificato dai risultati permettendo la crescita personale, l'autostima e l'autonomia. Responsabili: Avi Claudio, Franceschini Massimo

Restauro. Il restauro è legato alla storia della nostra cooperativa, è una grande risorsa di occupazione per le persone da noi accolte. Il mobile viene smontato, sverniciato, riparato, riconsolidato e verniciato con tecniche che rispettino la storia di quando è stato costruito. Il settore restauro è la prima fase dei progetti delle persone inserite, grazie alle sue caratteristiche è legato al percorso dei nostri ospiti e alla loro ricerca interiore, finalizzata a ricostruire un presente e un futuro. L'area del restauro è disponibile ad accettare donazioni di mobili in legno massiccio di vario tipo, previa valutazione del responsabile. Responsabile: Crestani Fabrizio

Artigianato artistico. Il settore artistico è quello che riesce a coniugare manualità e creatività e che sotto la guida e la supervisione dell'operatore permette all'ospite di lavorare in una discreta autonomia creando oggetti dalla A alla Z. Vengono realizzati articoli in legno di vario genere che spaziano dagli oggetti per la casa (taglieri, cavatappi, vassoi, accendifuoco ecologici, cornici etc.), giochi per adulti e bambini all'oggettistica di vario genere (croci per la Prima Comunione personalizzate, bigiotteria in legno e una particolare e originale linea di trofei in legno e ferro riciclato). Da alcuni anni questo settore collabora con la S.A.T. nella fornitura delle bacheche in legno e delle cassette porta attrezzi in dotazione alle squadre per la manutenzione dei sentieri e ha avuto anche occasione di realizzare importanti opere di arredo urbano (installazione per la scuola "Othmar Winkler" nella rotatoria di S. Bartolomeo a Trento). Il carattere eclettico di questo settore permette di trovare spazi di lavoro anche agli ospiti con maggiori difficoltà. Responsabile: Boneccher Ivan

Ricettività	La ricettività è determinata dagli spazi a disposizione e dal tipo di attività svolte. Possono frequentare il Laboratorio massimo 10 persone contemporaneamente
Figure professionali	Le figure professionali operanti nel servizio sono la Coordinatrice, un'educatrice socio-pedagogica, e quattro operatori sociali con competenze tecniche professionali legate ai settori di lavoro del Laboratorio.
Presidio degli operatori	Il rapporto operatori-beneficiari del servizio varia in base alla tipologia e al numero di persone accolte e al tipo di attività svolta. Normalmente il rapporto è di 1:3. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 20% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza.

Modalità di accesso e presa in carico	La modalità di accesso al servizio non è diretta, ma è richiesta la presa in carico da parte dei Servizi sociali. L'accesso avviene su invio della Commissione Laboratori dei Servizi sociali in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e della rete dei soggetti coinvolti. Successivamente, entro 3 mesi, l'equipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.), monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.
Durata dell'accoglienza	I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 36 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.
Giorni e/o orari di apertura	via Maccani 150, Trento Lunedì: 8.30 -12.00 e 13.00 -17.00 Martedì: 8.30 -12.00 e 13.00 -17.00 Mercoledì: 8.30 -12.00 e 13.00 -17.00 Giovedì: mattina chiuso e 13.00 - 17.00 Venerdì: 8.30 -12.00 e 13.00 -17.00



DIMENSIONI E FATTORI		INDICATORI E STANDARD	
Accessibilità e continuità	Sede e orari di apertura	La sede del Laboratorio si trova in via Maccani 150 a Trento, luogo della città facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici. La struttura è aperta ogni settimana dal lunedì al venerdì e l'orario di lavoro di ogni persona presa in carico può essere personalizzato rispetto a capacità, impegni e bisogni dei beneficiari	
	Accessibilità fisica	La sede del servizio non presenta barriere architettoniche e, dove necessario, dispone di dotazioni strumentale e/o tecnologica differenziata	
	Accessibilità lavorativa	La natura delle diverse mansioni del Laboratorio – falegnameria, restauro e artigianato artistico – offre la possibilità di creare percorsi differenziati capaci di adattare sempre il lavoro (grado di manualità, precisione e tecnica) alla persona e alle sue capacità. Possono pertanto essere inserite nel servizio persone con bisogni e fragilità anche tra loro molto diverse come, ad esempio, condizioni di disagio psichico, sociale e relazionale, alcolismo, tossicodipendenze, carcere, etc. Il Laboratorio si impegna perciò a garantire apertura e inclusione lavorativa anche alle persone più fragili perché anche loro possono e devono potersi sperimentare in un percorso teso all'acquisizione di prerequisiti lavorativi	
	Continuità del percorso		Il servizio garantisce tutte le attività settimanali durante l'intero anno, salvo durante i periodi di chiusura e/o vacanza (Natale, festivi, etc.). Nell'erogazione del servizio non c'è stagionalità, il servizio è continuativo e aperto tutto l'anno e, nonostante i periodi di crisi delle persone beneficiarie del servizio, è sempre garantita continuità nell'accompagnamento e nel percorso
			Il percorso e il relativo Piano individualizzato lavorativo (P.i.l.) restano attivi finché viene ritenuto necessario – previa sempre una valutazione con i Servizi sociali – e fintanto che viene dimostrata una valida motivazione da parte delle persone beneficiarie. I tempi di permanenza variano perciò in relazione a potenzialità e risorse di ogni persona accolta. La durata del percorso viene rivalutata all'interno degli incontri di rete che si svolgono almeno una volta ogni due mesi
Ricettività		La ricettività varia in base alle caratteristiche dell'utenza accolta, alle risorse e agli spazi disponibili. Annualmente, frequentano in media le attività del servizio 16 persone	
		Il servizio offre relazione e dimensione familiari poiché garantisce un rapporto operatore-persona di 1 a 3. Nello specifico, il Laboratorio dispone in media di 4 operatori ognuno dei quali costituisce una figura di riferimento per massimo 3 utenti	
Accessibilità multicanale		Telefono: 0461 830208 E-mail: laboratorio@puntodincontro.trento.it Sito internet: www.puntodincontro.trento.it Pagina Facebook: /puntodincontro.trento	
Tempestività	Inserimento nel servizio	La presa in carico da invio da parte dei Servizi sociali è sempre immediata e tempestiva	
		La Coordinatrice del servizio si occupa di monitorare la ricettività all'interno del Laboratorio e si confronta regolarmente con la Commissione Laboratori del Comune di Trento rispetto ai bisogni espressi dalle richieste del territorio per valutare possibili nuovi	

		inserimenti
	Momenti di fragilità	Nei momenti di crisi la Coordinatrice del Laboratorio si impegna sempre per attivare una rapida risposta di rete in sinergia con gli altri servizi che seguono la presa in carico delle persone beneficiarie del servizio
	Richieste di modifica	<p>È sempre garantita la disponibilità a svolgere un colloquio individualizzato rispetto a specifici bisogni o esigenze progettuali garantendo ascolto e confronto</p> <p>Le richieste di modifica relative al servizio vengono considerate nell'immediato e ricevono una risposta entro un massimo di quattro giorni</p> <p>Nel caso in cui si riscontrino difficoltà è sempre garantita la possibilità di cambiare mansione lavorativa grazie alla natura molto eterogenea delle mansioni offerte all'interno del laboratorio</p>
Efficacia	Conformità degli spazi adoperati	<p>Lo spazio adoperato dalle attività del servizio è un ampio capannone dotato di macchinari di falegnameria professionali che garantiscono sempre un contesto lavorativo adeguato e responsabilizzante</p> <p>La sede dispone di spazi dedicati a svolgere sia momenti di informazione e orientamento delle persone che a tenere colloqui o incontri. Questi spazi sono distinti dagli spazi destinati ad altre attività e garantiscono riservatezza e fruibilità</p> <p>Gli spazi sono conformi alle autorizzazioni ricevute e alle eventuali varianti o modifiche. È inoltre rispettata l'agibilità dei locali, il rispetto degli standard di ricettività della struttura, delle normative igienico-sanitarie, di prevenzione incendi, di sicurezza degli impianti nonché l'assenza di barriere architettoniche. Infine, è garantito il rispetto degli obblighi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</p>
	Professionalità e formazione continua	<p>La coordinatrice del servizio ha una formazione da educatrice socio-pedagogica, mediatrice penale-sociale e di processi partecipati. Gli operatori sociali del servizio hanno esperienza di almeno quattro anni nel servizio, mentre gli operatori tecnici hanno una formazione professionale nell'ambito di falegnameria e/o restauro</p> <p>Ogni operatore è inserito nel Piano della Formazione e svolge in media non meno di 15 ore annuali di formazione. In particolare, sono garantite ogni anno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 1 iniziativa specifica a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi);</li> <li>• Il Corso Volontari, ossia un'iniziativa di 10 ore di informazione e formazione a favore dei volontari (che comunque operano in compresenza ed a supporto degli operatori) sulle attività elementari di accompagnamento al percorso delle persone beneficiarie del servizio</li> </ul>
	Supervisione	<p>Ogni anno a tutti gli operatori è offerto e garantito un percorso di supervisione di gruppo con un professionista di minimo 10 incontri annuali. Inoltre, vi è la possibilità di richiedere un accompagnamento individualizzato</p> <p>Ogni anno, inoltre, a tutti gli operatori è offerta la possibilità di partecipare al percorso di psicoterapia <i>Il ruolo terapeutico</i></p>
	Presa in carico	L'equipe del Laboratorio cerca di svolgere un'attenta e costante analisi

flessibile e differenziata	<p>dei bisogni, di offrire soluzioni diverse e personalizzate sperimentando e costruendo insieme il percorso di professionalizzazione migliore</p> <p>Per ogni persona viene creato un P.i.l., ossia un Piano Individualizzato Lavorativo, costruito insieme dall'operatore sociale di riferimento e dalla coordinatrice dell'Equipe Laboratorio. Gli obiettivi individuati vengono considerati, monitorati e rivalutati costantemente dagli operatori di riferimento all'interno del servizio e, almeno una volta ogni due mesi, viene svolta una verifica dell'efficacia di ogni P.i.l.. Inoltre, quando necessario, il documento viene condiviso con i Servizi sociali</p>
Attività diversificate, aperte e responsabilizzanti	<p>La natura delle diverse mansioni del Laboratorio permette sempre di adattare il lavoro rispetto ai bisogni e alle capacità della persona</p> <p>Oltre a sostenere il percorso professionalizzante, ogni attività contribuisce altresì alla realizzazione di un ruolo sociale attivo della persona e al rafforzamento e del suo percorso di inclusione e integrazione socio-economica all'interno della comunità</p> <p>Il rapporto riprodotto all'interno del Laboratorio è familiare e protetto, ma mai chiuso verso la realtà esterna. Le persone accolte sono infatti sempre co-responsabili della relazione con i clienti. Inoltre, ogni anno sono vengono proposte attività di formazione e/o di visita nel territorio presso luoghi inerenti ai percorsi formativi delle persone inserite nel servizio</p> <p>Gli operatori del servizio cercano sempre di facilitare la partecipazione delle persone sia al proprio progetto personalizzato (il P.i.l. viene scritto insieme e firmato e anche i verbali vengono condivisi e firmati) che alla dimensione organizzativa del servizio (decisioni di gruppo, partecipate e condivise, cartelloni di condivisione durante incontri di gruppo, etc.)</p>
Apertura verso la comunità	<p>Ogni anno il Laboratorio garantisce la realizzazione di::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attività di orientamento delle persone accolte nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi;</li> <li>- almeno 1 iniziativa riguardante temi di interesse collettivo come sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita;</li> <li>- attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;</li> <li>- iniziative che prevedano il coinvolgimento delle persone beneficiarie del servizio in attività utili per la collettività o per le strutture della cooperativa, in raccordo con la rete dei servizi</li> </ul>
Presidio e coordinamento del servizio	<p>Ogni attività del servizio ha sempre un operatore di riferimento e ogni settimana viene svolta una riunione di equipe</p> <p>Ogni giorno tutti gli operatori si incontrano per un momento di aggiornamento e di consegne quotidiane.</p> <p>Ogni settimana la Coordinatrice del servizio svolge una riunione con la Direttrice per fare una verifica rispetto all'andamento del servizio</p> <p>Almeno una volta ogni due mesi la Coordinatrice del Laboratorio partecipa a incontri di rete insieme ai vari soggetti coinvolti nella presa in carico delle persone beneficiarie del servizio</p>
Verifica interna	<p>Alla fine di ogni anno, l'intera equipe del Laboratorio svolge un lavoro</p>

		di autoverifica del proprio lavoro annuale
	Valutazione da parte dei beneficiari	A ogni persona viene garantita ogni anno la possibilità di partecipare a un'indagine di valutazione della qualità del servizio
	Attenzione alla persona e ai suoi desideri	La Coordinatrice del servizio svolge con ogni persona accolta una fase di colloqui iniziali, ma anche in itinere, al fine di individuare e offrire con tempestività ed efficacia le aree di lavoro del Laboratorio più idonee per rispondere ai bisogni presentati e alle inclinazioni e ai desideri di ogni persona
	Reti di supporto temporanee	Grazie alla risorsa dei volontari è possibile sia personalizzare molto il servizio rispetto a bisogni particolari che gestire situazioni di crisi o emergenza con una buona rete di supporto
	Tutela della privacy	Il processo di presa in carico, antecedente all'accesso al servizio, prevede la firma di un protocollo di collaborazione e dei documenti di tutela della privacy
	Sicurezza	Tutti gli operatori hanno conseguito positivamente la formazione in materia di sicurezza generale. Inoltre, è garantito il lo standard di due Addetti Antincendio e due Addetti Primo Soccorso
Trasparenza	Richiesta di informazioni	È sempre possibile richiedere qualsiasi informazione riguardo al servizio Laboratorio chiamando al numero 0461 830208 oppure scrivendo all'indirizzo e-mai <a href="mailto:laboratorio@puntodincontro.trento.it">laboratorio@puntodincontro.trento.it</a>
	Costi	Il servizio non richiede ai beneficiari alcun pagamento di quote fisse annuali o altri costi. Le attività di vendita dei prodotti sono sempre conformi alla normativa fiscale in vigore

## Comunica con noi

### Contatti

#### Accoglienza



via del Travai 1, Trento

0461/984237

info@puntodincontro.trento.it

#### Laboratorio



via Maccani 150, Trento

0461/830208

laboratorio@puntodincontro.trento.it

[www.puntodincontro.trento.it](http://www.puntodincontro.trento.it)

 /puntodincontro.trento



### Modulo di Comunicazione

Il Punto d'Incontro è disponibile ad accogliere e valutare ogni tipologia di comunicazione, reclamo o suggerimento riguardo i propri servizi e relative modalità di erogazione. Una delle modalità che i cittadini hanno per partecipare alla valutazione dei servizi della Cooperativa e per avere garantita una procedura di tutela è compilare e consegnare il Modulo di Comunicazione presente alla fine di questo documento. È possibile farlo pervenire al Punto d'Incontro tramite posta, e-mail, fax o consegnandolo a mano presso le sue sedi. Qualsiasi tipologia di segnalazione riceve risposta di presa d'atto dell'istanza entro un massimo di 15 giorni.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei servizi può essere infatti fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali, ossia con una sanzione pecuniaria che deve pagare chi viola le clausole di un contratto, e nei casi gravi con la risoluzione del contratto stesso.

La partecipazione e la tutela di cittadini-utenti dei servizi del Punto d'incontro non si risolve nell'adempimento della raccolta di comunicazioni e reclami, ma comporta sempre un esame delle

comunicazioni ricevute volto a ricavare indicazioni per le azioni di riparazione delle mancanze e di miglioramento dei propri servizi.

## Sostienici

### Donazioni

È possibile sostenere le nostre attività con una donazione versando quanto desiderato sul conto corrente presso Banca Etica IT36G0501811700000017121997 inserendo come causale: *Donazione per le attività della cooperativa.*

### 5x1000

Puoi supportare le attività e la mission della Cooperativa destinando il tuo 5x1000 a Cooperativa Sociale Punto d'Incontro scs onlus inserendo all'interno della tua dichiarazione dei redditi (modello 730 o UNICO) il codice fiscale della cooperativa C.F. 00425870227.

## Grazie!



