

CARTA DEI SERVIZI KALEIDOSCOPIO

1. SEZIONE GENERALE

Questa Carta dei Servizi descrive i servizi e le attività svolte dalla cooperativa sociale Kaleidoscopio e definisce gli impegni che la stessa assume nei confronti sia dei cittadini utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti.

E' uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale¹, necessario per accreditarsi, quindi poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.

Tra le finalità principali che vogliamo perseguire con questo documento ricordiamo:

- informare in modo chiaro e diffuso sull'offerta dei servizi di Kaleidoscopio
- promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini utenti nella valutazione della qualità dei nostri servizi
- tutelare i cittadini utenti attraverso il sistema dei reclami
- migliorare e innovare i nostri servizi

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono:

- ✚ principio di eguaglianza
- ✚ principio di imparzialità
- ✚ principio di continuità
- ✚ principio di scelta
- ✚ principio di partecipazione
- ✚ principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, Kaleidoscopio si impegna a non discriminare per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche alcun utente che accede ai propri servizi, consentendo l'accesso e la fruizione ai propri servizi secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti inviati o adottando criteri di accesso equi. In base alle finalità di ciascun servizio, inoltre, Kaleidoscopio garantisce la continuità e la non interruzione, ricercando volta per volta le maggiori flessibilità e personalizzazioni, e soprattutto la maggior partecipazione possibile alla valutazione dei servizi, consentendo così il miglioramento continuo.

Nelle schede di ciascun servizio è possibile ritrovare una ulteriore e maggiore declinazione dell'applicazioni di questi principi.

La Carta è disponibile presso ciascun servizio della cooperativa oltre che on line sul sito www.kaleidoscopio.coop nelle pagine dei servizi.

¹ D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007;)

2. SEZIONE COMUNE

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

2.1.1. denominazione, forma giuridica e sede legale

Kaleidoscopio ha sede legale a Trento, in via Sommarive n. 4 nel sobborgo di Povo; è una società **cooperativa sociale** ed in quanto tale assume la qualifica di **Impresa Sociale** e di **ETS**.

2.1.2 organi di governo e nr di soci

Fonda la sua struttura sull'Assemblea dei soci, organo sovrano presieduto dal Presidente.

Il governo è affidato al Consiglio di Amministrazione al cui interno sono presenti il Comitato di Controllo (obbligatorio per il modello monistico) composto da membri indipendenti, ed il Comitato Esecutivo, se nominato dal CdA, composto da un limitato numero di consiglieri.

Solo il presidente del Comitato per il Controllo percepisce un compenso per incarico professionale.

I soci al 31/12/2020 sono 197, suddivisi tra 70 soci lavoratori, 105 soci volontari e 22 soci sovventori.

2.1.3 autorizzazioni e accreditamenti

In base al sistema dei regolamenti attualmente in vigore nella provincia di Trento, Kaleidoscopio è in possesso delle seguenti autorizzazioni e accreditamenti:

ACCREDITAMENTI SOCIO-ASSISTENZIALI

AGGREGAZIONI FUNZIONALI				
AREA	AMBITO	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
Età evolutiva e genitorialità		■	X	X
Età adulta		■	X	X
Età anziana		●	X	X
Persone con disabilità				X
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO				
Servizi territoriali			X	
Sportelli sociali			■	
Interventi acquisizione pre-requisiti			X	

X in possesso di accreditamento provvisorio, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

● in possesso di autorizzazione provvisoria, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

■ richiesto accreditamento definitivo nel 2021

ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO

Autorizzazione e accreditamento all'attività socio-sanitaria di centro diurno per anziani e all'attività sanitaria e socio-sanitaria di accoglienza residenziale per ospiti con medio-basso grado di non autosufficienza.

ACCREDITAMENTO BES

Iscrizione al registro dei soggetti accreditati dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi a favore di studenti con bisogni educativi speciali (BES).

ACCREDITAMENTO BUONI DI SERVIZIO

Iscrizione nell'Elenco dei Soggetti abilitati dalla Provincia Autonoma di Trento all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

ACCREDITAMENTO FSE

Accreditamento in qualità di ente formativo per la progettazione e gestione di azioni rivolte all'occupazione, all'inclusione sociale, all'istruzione e formazione

2.1.4 eventuali iscrizioni a albi, registri, e elenchi PA

Kaleidoscopio è iscritta nel Registro delle cooperative della provincia di Trento nelle categorie cooperative sociali e cooperative di produzione e lavoro.

È inoltre iscritta all'Albo degli Autotrasportatori per la gestione di servizi assistenziali quali ad esempio la consegna al domicilio dei pasti.

NOTA: Registro Imprese sociali

2.1.5 eventuali altre certificazioni o riconoscimenti di qualità dei servizi

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

Dal 2008 la Cooperativa è certificata Family Audit. E' stata una delle prime aziende trentine ad aderire al percorso proposto dall'Agenzia per la famiglia: svolto il triennio di certificazione base, ha svolto il triennio di mantenimento e poi ha concluso due bienni di consolidamento e prosegue su questo percorso di consolidamento delle azioni svolte all'interno della propria organizzazione attraverso azioni su vari livelli, da quello gestionale a quello operativo e di coinvolgimento. Attualmente è in possesso del certificato **Family Audit Executive**.

MARCHIO FAMILY IN TRENTINO

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento alle organizzazioni impegnate a rispettare alcuni requisiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie che accedono ai servizi resi.

La Cooperativa è in possesso della certificazione **Family in Trentino** dal 2010, in particolare per i servizi rivolti a minori e alle loro famiglie.

DISTRETTI

Kaleidoscopio, seguendo il principio del lavoro per la comunità e sul territorio, aderisce attivamente ai seguenti distretti famiglia:

- Distretto Family Audit di Trento (dal 2014 ad oggi): Kaleidoscopio è partner fondatore del distretto Collina est-Povo assieme ad altre 3 aziende ed ancora oggi attivo nella rete, che si è allargata e si è trasformata nel primo distretto Family Audit provinciale.
- Distretto dell'educazione del Comune di Trento (dal novembre 2016 ad oggi): Kaleidoscopio è partner attivo e ricopre anche il ruolo di RTO
- Distretto della val di Non (dal 2015 ad oggi)
- Distretto della Rotaliana Konigsberg (dal 2013 ad oggi)

Ha inoltre presentato domanda di adesione ai Distretti Alta Valsugana e Valle di Cembra.

ECONOMIA SOLIDALE

Kaleidoscopio aderisce al sistema dell'Economia Solidale Trentino attraverso l'iscrizione al disciplinare del settore "Welfare di Comunità".

Aderisce inoltre ai seguenti Distretti dell'Economia Solidale (DES) nati nel contesto consortile:

- DES RIUSO
- DES CARCERE E FORMAZIONE DETENUTI

2.1.6 contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

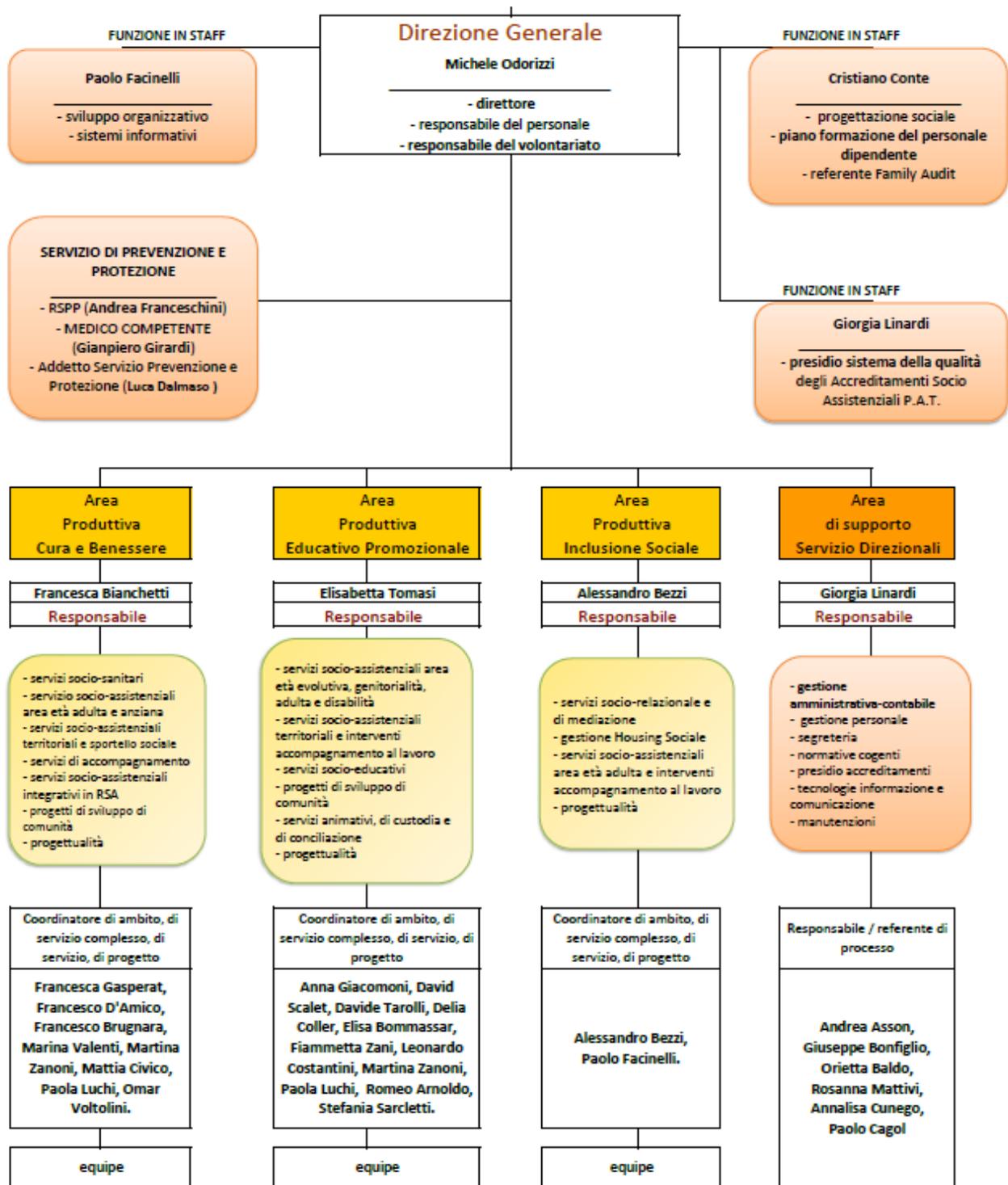
Kaleidoscopio è un'impresa sociale nata alla fine del 1996 da una scissione societaria. Opera sul territorio della Provincia Autonoma di Trento assumendo il dettato della legge nazionale italiana n. 381/1991, che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini", informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa. Progetta e realizza servizi alle persone ed alle comunità, avvalendosi della forma giuridica di cooperativa sociale di tipo A.

2.1.7 aree di intervento, funzionigramma e indicazione professionalità degli operatori

Kaleidoscopio opera in una pluralità di aree di intervento, nel rispetto della propria scelta identitaria e della propria storia.

Progetta, sviluppa e gestisce infatti interventi e servizi socio assistenziali rivolti a persone adulte e anziane di varie zone del territorio Trentino, servizi e prestazioni sociosanitarie, servizi educativi rivolti all'infanzia, ai minori e ai giovani, servizi extrascolastici, inclusa la formazione extra-scolastica volta alla prevenzione di dispersione scolastica e al contrasto alla povertà educativa, servizi abitativi, accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti ed infine numerose attività animative, ricreative e socioculturali.

FUNZIONIGRAMMA



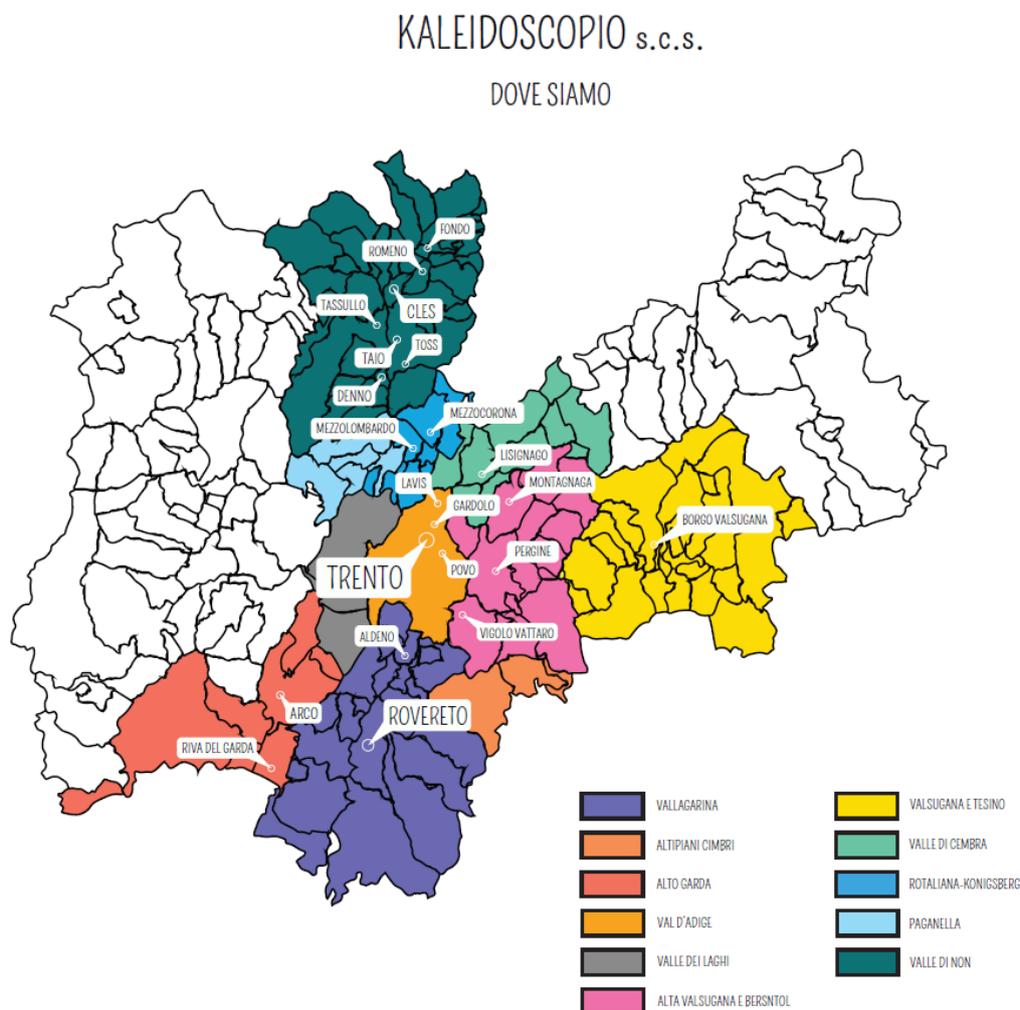
Da sempre Kaleidoscopio è molto attenta nella selezione del proprio personale, consapevole che la qualità dei servizi alla persona è determinata in ampia misura proprio dalle professionalità e dalle caratteristiche personali dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici.

Tende a privilegiare coloro che sono in possesso dei titoli di studio specifici previsti per ciascuna tipologia di servizio, oltre che di esperienza ma è altresì molto impegnata nella formazione continua del proprio personale così da garantire una crescita non solo professionale ma anche organizzativa nel suo complesso.

Le professionalità presenti in cooperativa sono: educatori/educatrici, operatori/operatrici socio-sanitarie; parrucchiere ed estetiste; in alcuni servizi sono occupate anche persone senza specifiche qualifiche.

Le funzioni di coordinamento e di direzione sono svolte da persone in possesso di lauree di settore e/o con numerosi anni di esperienza alle spalle.

2.1.8 distribuzione territoriale dei servizi



2.2 VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

2.2.1 valori dell'organizzazione

Kaleidoscopio assume come proprio il dettato della legge nazionale 381/91 che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini" informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa che nella legge stessa vengono enunciati, con riferimento a dinamiche organizzative interne, al rapporto con la comunità, all'appartenenza ai sistemi di rappresentanza politica e imprenditoriale nonché alle partecipazioni societarie.

2.2.2 vision: obiettivi e impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori

I vetrini di un caleidoscopio, con forme, colori e confini diversi, si combinano in immagini ogni volta nuove, ogni volta differenti, ogni volta "belle": si muovono e apparentemente vagano all'interno di uno spazio che è abitato da numerosi altri vetrini con i quali cercano vicinanza, anche se non sempre intenzionalmente. E nel loro vagare sembrano scomposti, sembrano caotici, ma poi, all'improvviso, si fermano: hanno trovato un equilibrio che rimanda di loro una condivisione o forse solo una consapevolezza di appartenenza che permette però a noi di partecipare a questo spettacolo e di godere di questi riflessi di luce.

Ed è un attimo, perché basta la vibrazione di un respiro per rimettere in movimento tutti questi vetrini e ricominciare la ricerca di un nuovo quadro da ammirare.

2.2.3 mission: scopo distintivo dell'organizzazione

Kaleidoscopio vuole contribuire allo sviluppo di comunità competenti e responsabili che si prendono cura di sé e al miglioramento della qualità della vita degli individui e dei gruppi, principalmente i più deboli e gli esclusi, attraverso la progettazione e la produzione di servizi educativi, assistenziali, promozionali, sia tradizionali che innovativi

2.3 SOGGETTI CON CUI L'ORGANIZZAZIONE COLLABORA E/O INTERAGISCE

Kaleidoscopio progetta e gestisce i servizi con e per cittadini, utenti, famiglie e comunità. Ciascun servizio definisce le proprie modalità di accesso e di partecipazione, nonché i livelli di qualità garantiti.

Sempre in base alla specifica tipologia di servizio, le collaborazioni con il sistema dei servizi locali e sovralocali (servizi sociali, servizi sanitari, agenzie educative, altri servizi/enti/soggetti istituzionali del territorio) sono fondamentali per poter accompagnare utenti, famiglie e comunità verso un miglioramento della qualità della vita.

Particolare attenzione viene dedicata in ciascun servizio alla comunità, nelle sue diverse, varie e ricche articolazioni. Le comunità sono i contesti di vita delle persone, comprendono tutte quelle realtà formali e informali che connotano un territorio, come ad esempio comitati, parrocchie, vicinato, volontariato, associazioni e organizzazioni altre.

2.4 RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI (INDICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-UTENTE E DEI SUOI FAMILIARI)

Kaleidoscopio persegue il dialogo continuo con i cittadini utenti in varie forme: innanzitutto con l'attento ascolto in ogni fase di incontro, ma anche attivando presso i servizi delle indagini periodiche sulla loro soddisfazione, predisponendo un sistema di raccolta e di gestione dei reclami e delle controversie. Ciascun servizio inoltre definisce i fattori e gli standard di qualità che si impegna a garantire ai propri utenti, e periodicamente rendiconta in modo pubblico il posizionamento rispetto ai medesimi. Le modalità variano in base alle caratteristiche dei servizi: incontri con utenti e familiari o relazioni e pubblicazioni sul sito o attraverso il bilancio sociale e altro ancora.

COHABILITA

IL COABITARE CHE ABILITA

CARTA DEI SERVIZI



*“Per crescere un bambino
ci vuole un villaggio intero”
Proverbio africano*

1. SEZIONE SPECIALE

3.1 UNA SCHEDA PER OGNI SERVIZIO E/O INTERVENTO CHE CONTIENE:

3.1.1 descrizione del bisogno cui si intende rispondere

Cohabilita (Il Servizio Abitare Adulti di Kaleidoscopio) nasce dall’esperienza, dall’osservazione e organizzazione dei nostri servizi, accanto alle persone che ci sono affidate: abbiamo rilevato quanto spesso sia comune alle molte persone che incontriamo il tema dei luoghi in cui vivono, quanto determinanti i contesti relazionali e quanto dirompente la mancanza di spazi in cui sensatamente vivere.

Abbiamo dunque recentemente intensificato l’esperienza di gestione o cogestione di realtà abitative, per l’ospitalità temporanea di persone adulte o di nuclei familiari con bisogni alloggiativi.

L’espressione di un bisogno abitativo spesso è solo l’elemento esplicito di sottese ed implicite aspettative che ancor più urgentemente chiedono uno spazio per essere considerate. Hanno spesso la forma delle fragilità, delle debolezze, ma sono soprattutto desideri e ancor più diritti che non trovano piena realizzazione.

Il bisogno che vediamo sempre più evidente è dunque quello di essere ospitati interamente, accolti, “curati” nel senso profondo del termine: fare pienamente parte di una comunità, facendo la propria parte.

Rispondere ad una richiesta di alloggio è quindi ben più importante che dare un letto su cui dormire: è dare un contenitore alle legittime aspettative di avere una vita serena e soddisfacente; è offrire un tempo per la manutenzione delle proprie relazioni personali e di

comunità; è costruire una esperienza che rafforzi le abilità, raffini le strategie per una vita autonoma e se necessario disinneschi i comportamenti di auto sabotaggio.

L'abitare può essere una esperienza che abilita, che rende più forti e più capaci (più abili appunto) nell'affrontare il quotidiano e la propria esistenza. Perché questo accada, deve necessariamente essere un abitare che nutre, che si prende cura. Non in una dimensione solitaria, ma di scambio con altre persone.

Abitare dunque, ma abitando spazi di interazione, che offrono l'opportunità di addestrarsi e perfezionarsi, di crescere, sollecitando la capacità di mediazione, stimolando la collaborazione, stando nell'incontro con gli altri. La coabitazione che abilita.

Il campo del comune lavoro è il quotidiano: mantenere la propria occupazione, prepararsi da mangiare, lavare i panni, fare le pulizie degli spazi comuni. Interagire fra persone con risorse e limiti differenti che sollecitano reciprocamente l'attivazione e il rafforzamento delle abilità e competenze personali, che costringe alle mediazioni.

Più che le caratteristiche fisiche degli spazi, in questa prospettiva, contano i modelli di ospitalità, la natura e la sostanza dell'esperienza che si offre.

Cohabilita mette a disposizione di singole persone, nuclei familiari, gruppi organizzati, spazi di coabitazione residenziale, con l'obiettivo di sostenere, in un tempo definito, percorsi di autonomia possibile.

3.1.2 Descrizione del servizio/intervento indicando se in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con servizi esterni

Cohabilita è un servizio residenziale che accoglie adulti o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità sociale economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo è di favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento o raggiungimento di competenze personali, relazionali e sociali.

L'accoglienza temporanea, nella prospettiva di Cohabilita, si caratterizza per alcuni elementi comuni a tutti gli spazi abitativi messi a disposizione:

- temporaneità dell'ospitalità;
- presenza di spazi comuni in cui cogestire parti di compiti ed attività quotidiane;
- mutuo supporto tra gli ospiti;
- contenimento dei costi di alloggio;
- raccordo con i servizi del territorio.

3.1.3 metodologia di lavoro

Le persone accolte all'interno delle strutture di Cohabilita sottoscrivono un Patto di Servizio per il quale, a fronte di un servizio residenziale basato sulla coabitazione con altri ospiti, si

assumono doveri verso la comunità residenziale e il contesto in cui la struttura è inserita. Ciò che rileva dal punto di vista metodologico è il lavoro basato sull'empowerment delle abilità relazionali e sulla ricollocazione dell'individuo in un contesto di comunità, presupposti per una autonomia sostenibile.

Gli ospiti vengono quindi posti in una condizione di relazione e di scambio che favorisce il mutuo sostegno e il reciproco supporto relazionale. Il compito dell'educatore/operatore è quello di sostenere l'interazione tra ospiti, favorendo un clima di ascolto e di positiva relazione e, su un secondo livello, quello di mettere in contatto l'individuo con la comunità di appartenenza, per tessere relazioni che possano essere una risorsa positiva anche dopo la permanenza in struttura. Lo scambio tra ospiti e la relazione con il territorio sono quindi lo spazio in cui il singolo si "allena" ad una relazione costruttiva, capace di rafforzare gli strumenti relazionali per una buona partecipazione a contesti di comunità.

I progetti individuali tengono quindi conto non solo dei bisogni alloggiativi, ma considerano fragilità e risorse, costruendo un sistema in cui l'ospite non è solo il destinatario di un servizio, ma anche attore di azioni a favore della comunità (residenziale e territoriale).

Tale intreccio si realizza coinvolgendo i co-abitanti nei compiti quotidiani di cura della casa, favorendo azioni di cittadinanza attiva sul territorio, promuovendo occasioni di incontro con il contesto territoriale.

Al fine di costruire un contesto residenziale stimolante e in grado di sostenere i percorsi dei singoli ospiti, sono quindi importanti le relazioni interne ed esterne alla struttura: il rispetto e la positiva interazione con gli altri conviventi, i rapporti con i servizi sociali del territorio, le relazioni con realtà aggregative formali ed informali presenti nei contesti territoriali.

Gli educatori/operatori sono presenti con orari flessibili, tenuto conto della presenza degli ospiti e con le attività di promozione promosse, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza: in ogni caso deve essere garantita la possibilità di contattare un educatore/operatore sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana.

La funzione di monitoraggio e di coordinamento tra operatori è garantita con almeno un incontro settimanale. Non è prevista la copertura notturna.

Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con gli ospiti.

3.1.4 destinatari

Persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra 18 e 64 anni:

-  persone in situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a condizioni di emergenza;

- ✚ persone in situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare, che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale e che necessitano di una soluzione abitativa in cui trovare sostegno e supporto nelle attività di vita quotidiana;
- ✚ persone che necessitano di protezione sociale;
- ✚ persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali, ma che non sono ancora pronte per una vita completamente autonoma.

In un'ottica di reciproca solidarietà il servizio può accogliere destinatari diversi (es.: adulti/anziani, adulti/disabili).

3.1.5 attività

Le attività svolte nei contesti residenziali di Cohabita sono orientate all'acquisizione di competenze relazionali e di autonomia personale, al fine di sostenere l'ospite nel raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel Patto di Servizio che, a partire dal bisogno alloggiativo, guardano alla globalità della persona, con le proprie fragilità e le risorse personali disponibili, in relazione con le altre persone e i contesti abitati.

In particolare sono previste le seguenti azioni:

- Partecipazione alla riunione settimanale;
- Partecipazione corresponsabile alla pulizia e gestione degli spazi abitativi assegnati;
- Almeno un incontro annuale riguardante la gestione economica;
- Almeno un incontro all'anno sull'educazione alla cura di sé, alla salute e agli stili di vita salutari;
- Almeno un incontro riguardante i seguenti temi: sviluppo senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità, promozione stili di vita sani;
- Almeno due incontri all'anno sulla gestione delle spese personali e familiari;
- Almeno una iniziativa all'anno di informazione e formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche;
- Almeno un incontro all'anno sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali;
- Attività di orientamento e accompagnamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego per l'abitazione nonché per iniziative di socializzazione, anche in raccordo con la rete dei servizi;
- Attività di gruppo per il rafforzamento del senso di solidarietà e responsabilità;
- Attività di volontariato e cittadinanza attiva in favore del territorio;
- Attività di tutela e promozione della salute.
-

3.1.6 figure professionali, luoghi, modalità e tempi di accesso

Figure professionali

Cohabilita ha un coordinatore in possesso di diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 24 mesi in servizi socio-assistenziali o socioeducativi o socio-sanitari.

Il gruppo di lavoro è costituito da educatori o da operatori in possesso dei seguenti requisiti:

- ✚ educatori con 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 o con diploma di laurea in Educatore socio pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, comma 549 o in possesso di qualifica di Educatore socio-pedagogico di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 549-600;
- ✚ operatori sociali con diploma di laurea in ambito socio/psico/pedagogico o diploma di Scuola Secondaria di secondo grado "Istituto professionale per i servizi socio-sanitari" e di "Istituto professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" e/o altro diploma di scuola secondaria nell'ambito psico/socio/pedagogico/educativo e/o altro diploma di Scuola secondaria di secondo grado con un'esperienza lavorativa di almeno 12 mesi oppure con un'esperienza di servizio civile della durata di almeno 12 mesi e con acquisizione della relativa certificazione delle competenze o di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi.

✚ Modalità di accesso e presa in carico

Sono previste due modalità di accesso: dirette o tramite segnalazione da parte dei servizi

- 1) accesso diretto: si intende l'ingresso in struttura di persone con un temporaneo bisogno alloggiativo, ma non segnalate in prima istanza dal servizio territoriale, ma da altre realtà del territorio o per auto-invio. In questi casi va comunque segnalato il caso ai servizi territoriali al fine di verificare la presenza o meno di una precedente presa in carico, l'opportunità di attivare un lavoro condiviso con i servizi o per semplice informazione. Viene richiesta la sottoscrizione di un patto di servizio contenente le linee progettuali e gli impegni che vengono reciprocamente assunti. Viene attivato un periodo di prova di un mese superato il quale viene confermata l'ospitalità che ha una durata massima di un anno. Sono ammesse proroghe che vengono valutate alla luce delle possibilità, della qualità del percorso intrapreso e delle reali necessità.
- 2) Accesso previa segnalazione da parte del servizio: viene definito con l'inviante e con il diretto interessato il contenuto del Patto di servizio che contiene le linee progettuali, gli obiettivi e gli impegni reciprocamente assunti. Viene attivato un periodo di prova di un mese superato il quale viene attivato un incontro di verifica con il servizio inviante al fine di valutare ed eventualmente aggiornare gli obiettivi di ingresso. In caso di confermata ospitalità, si aggiornano i contenuti del Patto di servizio che definisce i

contenuti progettuali dell'accoglienza residenziale, che ha una durata massima di un anno. Sono ammesse proroghe che vengono valutate anche dal servizio inviante alla luce delle possibilità, della qualità del percorso intrapreso e delle reali necessità. Lungo tutto il percorso sono previsti regolari colloqui di monitoraggio e verifica al fine di valutare l'andamento del progetto di inserimento residenziale e il rispetto degli elementi contenuti nel Patto. A tali incontri possono partecipare eventuali altri soggetti che compongono la rete dei servizi pubblici o privati che sostengono l'ospite nel proprio percorso. I tempi e le modalità di dimissione sono condivisi con i servizi inviati.

La domanda di accoglienza va comunque sempre esplicitata dal diretto interessato che è invitato a compilare la domanda di ospitalità.

Il richiedente ottiene una risposta al massimo entro tre settimane (a seconda della disponibilità dei servizi di rete).

In caso di ospitalità è invitato a sottoscrivere:

- il *"Patto di Accompagnamento"* che esplicita le ragioni della richiesta, gli obiettivi e i reciproci impegni,
- il *"Contratto di servizio socioassistenziale – Ospitalità di soccorso"* che definisce le condizioni e il tempo di ospitalità,
- l'*"Informativa sul trattamento dei dati personali"*;
- la *"check-list delle attività"* che definisce l'adesione dell'ospite alle attività proposte, parte integrante dell'ospitalità in co-housing.

Al termine della propria permanenza è invitato a compilare il questionario di soddisfazione. Un analogo questionario di soddisfazione viene sottoposto ai servizi inviati.

È prevista da parte dell'ospite una quota di compartecipazione alle spese, che tiene conto delle disponibilità economiche e del servizio richiesto. Tale costo include spese per l'utilizzo delle utenze ed è determinato sulla base delle reali possibilità della persona ospitata e in relazione alle caratteristiche delle singole strutture del progetto.

È possibile venire a conoscere le strutture di Cohabilita e parlare con il responsabile previo appuntamento.

Presidio degli operatori, giorni/orario di apertura

Il servizio Cohabilita è attivo tutto l'anno e prevede la presenza flessibile degli operatori, dal lunedì al venerdì, secondo orari funzionali all'organizzazione del servizio, tenuto conto dei tempi di presenza degli ospiti. È ordinariamente prevista la reperibilità durante i fine settimana e notturna in caso di emergenza.

Luoghi

Le strutture che compongono il servizio Cohabilita sono spazi abitativi, coordinati tra loro, che compongono una filiera dell'abitare. La struttura principale di riferimento è dotata dei seguenti spazi:

- tre stanze singole
- tre stanze doppie
- locale sanitario (bagni, lavatoi e docce) in comune
- spazio lavanderia
- cucina attrezzata
- locale soggiorno e diurno
- angolo TV
- ufficio di coordinamento, riunioni di rete, colloquio con ospiti
- spazi esterni con parcheggi e verde
- orto coltivabile

Le strutture che partecipano alla filiera di Cohabilita sono appartamenti nella disponibilità della cooperativa e hanno le seguenti caratteristiche comuni:

- camere singole o doppie
- locale servizi e bagni in comune
- locale cucina e soggiorno

Ognuna delle strutture che compongono la filiera del servizio Cohabilita ha caratteristiche specifiche e differenti livelli di presidio e di presenza di personale dedicato: ogni struttura ha dunque sia una propria popolazione di riferimento, ma nel contempo può offrire risposte differenti in coerenza con i differenti momenti evolutivi delle medesime persone. In termini generali le strutture sono tutte finalizzate a rispondere alla emergenza abitativa temporanea di persone con reddito basso e momentaneamente non in grado di acquisire una abitazione per sé e gli eventuali propri congiunti sul libero mercato. Vengono privilegiate le segnalazioni provenienti dai territori di riferimento delle strutture.

La messa in filiera delle diverse strutture, consente quindi di mettere a disposizione strumenti abitativi differenti e dunque di arricchire l'offerta di soluzioni abitative o di ospitalità.

Tutte le strutture sono sbarriate per consentire agli ospiti di muoversi in sicurezza. E' dedicata specifica attenzione all'abbattimento delle barriere linguistiche e religiose garantendo a ciascuno la medesima accoglienza.

3.2 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI, RELATIVI INDICATORI DI QUALITÀ E EVENTUALI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

INDICATORE	STANDARD	VALORE TARGET
Qualità del clima di convivenza	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità dei contesti alloggiativi	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità dei servizi di cohousing	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del supporto da parte del personale	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità dell'ospitalità in generale	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%

3.3 ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Reclami

I suggerimenti, lamentele e reclami vengono presentati direttamente al personale e al coordinatore del servizio. ogni segnalazione o richiesta porta al confronto tempestivo con il coordinatore di Cohabilita o con operatore referente della struttura. Inoltre è presente una cassetta e il modulo su cui scrivere le proprie lamentele: è possibile lasciarle in forma anonima oppure firmata, a discrezione di chi segnala.