

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 invianti 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

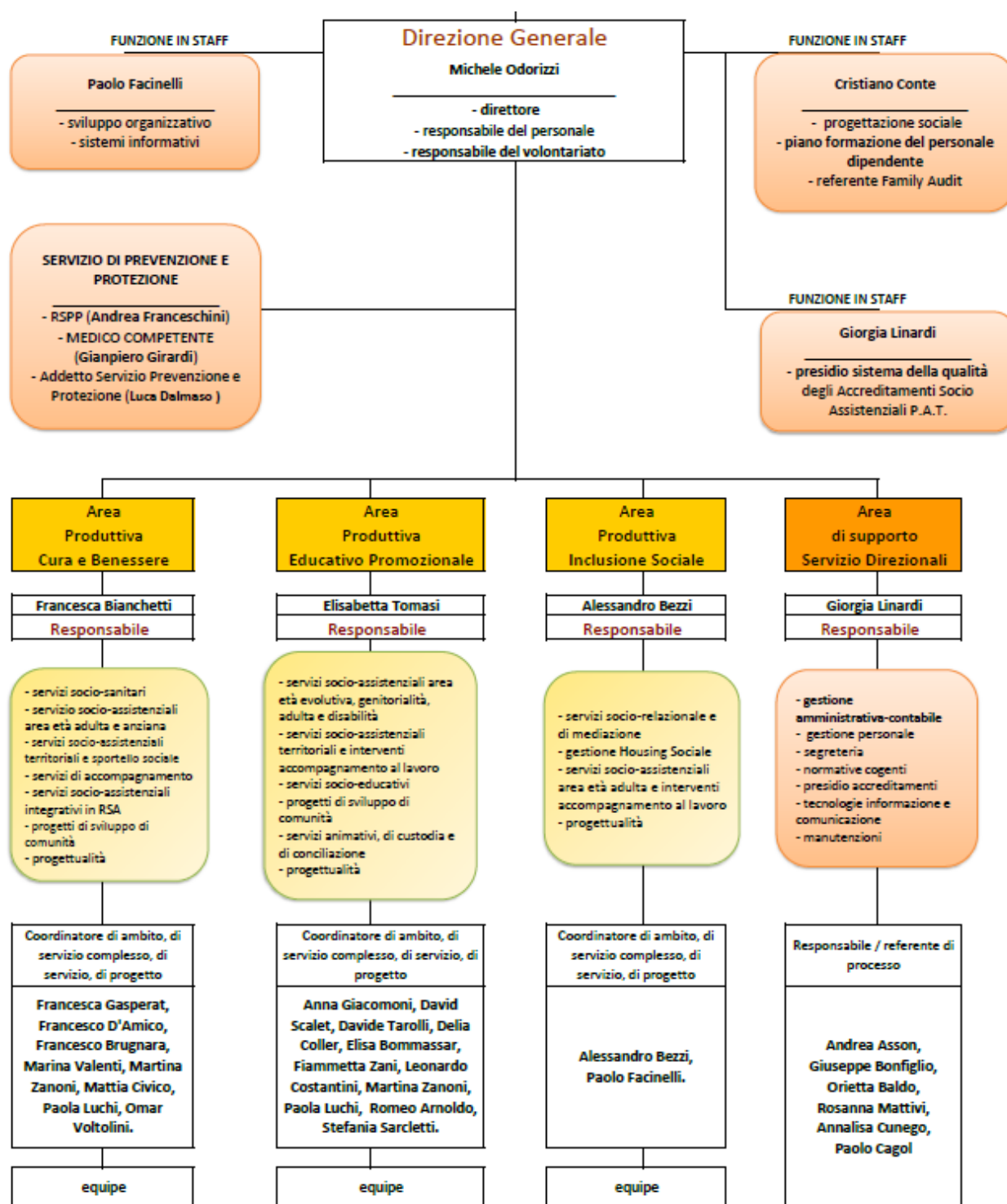
Kaleidoscopio è un'impresa sociale nata alla fine del 1996 da una scissione societaria. Opera sul territorio della Provincia Autonoma di Trento assumendo il dettato della legge nazionale italiana n. 381/1991, che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della 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



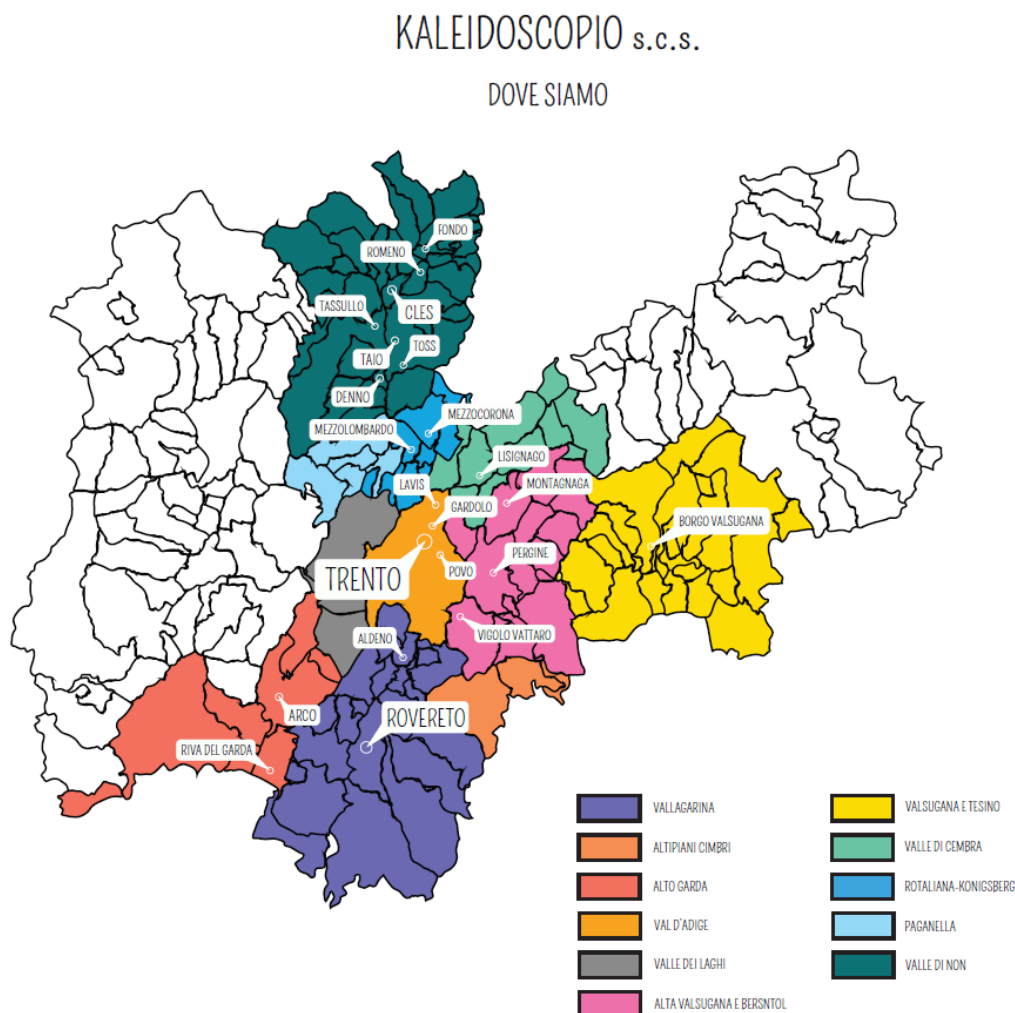
Da sempre Kaleidoscopio è molto attenta nella selezione del proprio personale, consapevole che la qualità dei servizi alla persona è determinata in ampia misura proprio dalle professionalità e dalle caratteristiche personali dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici.

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 vicinanze, 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.

AREA DELLA CURA E DEL BENESSERE

*Costruiamo un mondo in cui sentirsi liberi di invecchiare e sereni nel chiedere aiuto,
dove le fragilità sono occasioni generative di legami e affetti
in un contesto di sostenibilità familiare e cittadinanza attiva.*

Riconoscere valore e dignità alle fragilità umane presenti e possibili, ai bisogni, ai desideri e alle risorse delle persone, organizzare servizi flessibili in grado di promuovere l'autonomia, la realizzazione, la cura necessari a ciascuno: in queste parole è racchiuso il senso del nostro lavoro, il faro che ci orienta ogni giorno.

L'area opera seguendo alcuni orientamenti metodologici specifici: la connessione tra i vari servizi che consente di creare condizioni utili a favorire la sperimentazione di sinergie modulari e flessibili; la formazione interna per incrementare la consapevolezza degli elementi qualificanti e distintivi che caratterizzano l'approccio della cooperativa alla condizione anziana; la formazione con le persone anziane e i caregivers per fronteggiare efficacemente e consapevolmente i cambiamenti nell'età anziana; lo sviluppo di relazioni e partenariati territoriali strategici capaci di connettere e attivare soggetti e potenziali portatori di interesse appartenenti ad ambiti diversificati (economico, culturale, della ricerca, civico, sociale, ecc.); la promozione culturale, finalizzata ad una sensibilizzazione diffusa su temi quali: le sfide dell'ageing; l'invecchiamento attivo; la comunità educante e inclusiva; l'interpretazione della dimensione sociale nei contesti sanitarizzati; l'housing e il supporto alla domiciliarità, ed infine l'innovazione nei servizi.

AGGREGAZIONI FUNZIONALI: ETA' ANZIANA

RESIDENZIALE:

- Accoglienza per Anziani
 - Casa Santa Maria

SEMIRESIDENZIALE:

- Centro Servizi per Anziani
 - Contrada Larga
 - Palazzo Crivelli
 - VitAttiva

DOMICILIARE E DI CONTESTO:

- Assistenza domiciliare e di contesto

SERVIZI TERRITORIALI

- Costruzione e promozione di reti territoriali

SPORTELLLO SOCIALE:

- Centro di informazione, ascolto e sostegno

PIANO DELLA FORMAZIONE

L'area della cura e del benessere contribuisce ad integrare il piano della formazione generale della cooperativa con richieste di interesse specifico sia per singoli servizi che per aggregazioni funzionali. Il personale dell'area partecipa inoltre alle proposte formative generali organizzate dalla cooperativa, oltre che a quelle obbligatorie per legge.

La formazione può essere gestita sia da formatori esterni che interni: in tal modo il personale diventa una comunità di pratiche con interventi esperienziali per rendere ognuno capace e per far emergere le competenze del singolo a favore di tutti.

ORGANIZZAZIONE GENERALE AREA

L'area è organizzata in equipe assegnate a ciascun servizio, con a riferimento un/a coordinatore/trice. Inoltre è assegnata ad una figura la responsabilità generale di tutta l'area.

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI (rif. 2.4.4)

La Carta di ciascun servizio viene monitorata annualmente all'interno dell'equipe con il coordinatore e le valutazioni degli indicatori vengono riportate nelle relazioni consuntive annuali previste dal committente (laddove previste). Modifiche sostanziali e significative che intervengono durante l'anno vengono comunque prontamente recepite in una revisione della carta dei servizi stessa.

La responsabile dell'Area supervisiona questi passaggi e ogni 3 anni monitora le carte dei servizi di ciascuna aggregazione funzionale per apportare le eventuali revisioni resesi necessarie. In occasione del bilancio sociale annuale, inoltre, vengono rendicontati gli indicatori delle carte dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI – sezioni SPECIALI

DOMICILIARE ANZIANI

3.20 Assistenza domiciliare e di contesto

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

3.1.1 descrizione del bisogno cui si intende rispondere

Il servizio di assistenza domiciliare e di contesto consente alla persona anziana di poter rimanere nel proprio contesto di vita grazie a degli interventi che supportano, integrano e talvolta anche sostituiscono le competenze e le autonomie che possono venir meno in via temporanea o anche definitiva nel corso della vita.

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

Il servizio si realizza in accordo con il servizio sociale, laddove previsto, e con la famiglia e gli altri soggetti che fanno parte della rete di vita della persona anziana.

Molto importante per noi è il sostegno che l'operatore può dare a livello relazionale, sia come supporto alla persona che come attivatore di nuove reti intorno alla persona anziana stessa: la solitudine è il primo fattore di disagio e proprio su questo è possibile intervenire collegando la persona al suo contesto di vita, con occasioni di incontro, connessione con i servizi del territorio (centri servizi in particolare ma anche circoli e altre realtà accoglienti), tutto quanto può rendere la quotidianità occasione di serenità.

3.1.3 metodologia di lavoro

L'approccio metodologico seguito in cooperativa è quello centrato sulla persona, che la considera cioè al centro di un contesto di vita popolato da altri, con i quali può scambiare fatiche e risorse.

Il personale partecipa a dei momenti di confronto in equipe, periodicamente anche con una supervisione metodologia condotta da figure interne esperte.

Ruolo fondamentale inoltre è quello della formazione, sia interna che esterna, come riportato dal Piano della formazione della cooperativa.

3.1.4 destinatari

Persone anziane che necessitano di supporto socioassistenziale, in via temporanea oppure permanente.

Possono beneficiare anche persone con disabilità, temporanea o permanente, famiglie che necessitano di assistenza per uno o più componenti del nucleo, o anche persone in condizione di fragilità.

3.1.5 attività

Al domicilio possono essere svolte diverse attività come la cura e l'aiuto della persona nell'igiene e nella cura personale, il supporto alla preparazione dei pasti, il governo della casa, ma anche il supporto relazionale con il lavoro di connessione con le reti formali ed informali presenti nel territorio, l'accompagnamento per l'accesso ai servizi del territorio, il disbrigo di commissioni personali e tutto quanto può servire per favorire l'integrazione con la comunità.

Possono altresì essere erogate prestazioni di parrucchiera, barbiere, pedicure e manicure.

Almeno una volta all'anno vengono organizzate:

- un'iniziativa di formazione/informazione specifica riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari;
- un'attività di informazione sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo e una di informazione e orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver;
- iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa
- un'iniziativa di sostegno relazionale (es. auto mutuo aiuto) a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari
- un'attività a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che ad oggi sono a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane
- un'iniziativa di promozione della cultura del co-housing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere a supporto degli anziani

3.1.6 Figure professionali, luoghi, modalità di accesso, giorni e orari e periodi di apertura

Figure professionali

Il personale che opera nei centri servizi è in possesso dei requisiti formativi, professionali ed esperienziali, così come previsti dal Regolamento.

Il servizio può essere svolto da operatori sociosanitari, socioassistenziali, operatori per l'assistenza a domicilio, parrucchiere, estetiste, come pure da educatori.

Il coordinamento è svolto da persona con laurea in ambito psico/socio/pedagogico/educativo e con esperienza di coordinamento di servizi almeno di 12 mesi.

Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso al servizio è di norma regolato dal servizio sociale inviante; è possibile tuttavia accedere al servizio anche in forma diretta.

Presidio degli operatori

Gli orari di presenza degli operatori sono di norma quelli concordati con il servizio inviante e definiti nel Piano assistenziale individuale concordato anche con l'utente e con i familiari, laddove presenti.

Giorni/orario di apertura

Il servizio è attivo in base alle esigenze concordate con l'utente e gli altri soggetti coinvolti.

Luogo

Il servizio si svolge di norma presso la dimora abituale dell'utente, ma non in modo esclusivo: infatti può essere importante affiancare l'utente anche presso servizi e strutture per facilitarne l'inserimento, oppure in occasione di iniziative sul territorio per favorire l'integrazione.

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

INDICATORE	STANDARD	VALORE TARGET
Disponibilità del personale	Tempo di attivazione del servizio dalla domanda	Entro 5 giorni lavorativi
Qualità del servizio di parrucchiera ed estetista	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli utenti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio assistenziale	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli utenti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio educativo	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli utenti e ai familiari	85,00%
Gradimento del soggiorno in generale	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli utenti e ai familiari	85,00%