CARTA DEI SERVIZI 2021
COOPERATIVA SOCIALE PUNTO D'APPRODO

PUNTO
D'APPRODO

INDICE

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI 2021 3
2. CHI SIAMO 4
2.1. LA NOSTRA STORIA IN BREVE 4
2.2. VISIONE, MISSIONE E PRINCIPI 5
2.3 PRINCIPI 6
2.4 DESTINATARI 9
3. LA GOVERNANCE E LE RISORSE UMANE 10
3.1 ORGANIGRAMMA 10
3.2 FUNZIONIGRAMMA 10
4. I SERVIZI 12
4.1 CASA L'APPRODO 13
4.2 CASA FIORDALISO 17
4.3 LABORATORIO SOCIALE LE FORMICHINE 20
4.4 PROGETTO LLAMBINA E UNITA' DI STRADA 23
4.5 ACCOGLIENZA RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE 24
5. ACCESSO AI SERVIZI 25
6. CONTATTI 27

1. LA CARTA DEI SERVIZI 2021

La Carta dei Servizi è uno strumento trasparente attraverso il quale l'organizzazione vuole far conoscere i progetti e le attività che realizza, informare in modo chiaro sulle risorse a disposizione, sulle modalità di accesso ai servizi e di intervento.
È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini di conoscere, anche in termini di qualità, l'erogazione dei nostri servizi.
Le norme di riferimento sono *Le linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e determinazioni dei suoi contenuti essenziali ai sensi dell'art. 20 L.p. 13/2007*, tenuto conto della *Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e la *Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*".
La carta dei servizi rappresenta dunque l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

La presente Carta dei Servizi illustra la nostra storia, i principi e l'organizzazione della Cooperativa ed offre una descrizione dei servizi da noi offerti.
Punto D'Approdo è una realtà strutturata, organizzata e dinamica per essere punto di riferimento per le donne in difficoltà, attiva nel dialogo con la comunità e il territorio e per dar risposte sempre più efficaci ed efficienti alle donne, ognuna con bisogni specifici e potenzialità da ri-scoprire.
In questa Carta dei Servizi evidenzieremo il significato e l'essenza della nostra mission basata sul ridare dignità e opportunità alle donne che accogliamo.
Il nostro lavoro quotidiano è volto a proteggere e integrare tutte le donne in particolare situazione di fragilità e vulnerabilità, promuovendo il recupero dell'autonomia personale e reinserendole nel tessuto sociale e lavorativo del territorio.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di Punto D'Approdo a definire i diritti di coloro che fruiscono dei servizi.
In sintesi la Carta dei Servizi garantisce 4 principi:

1. Accoglienza e accompagnamento delle donne;
2. Tempestività nel rispondere ai bisogni;
3. Accessibilità al servizio e impegno a offrire supporto;
4. Discrezione e correttezza negli interventi.

I Contenuti che saranno presentati sono divisi in sezioni e fanno riferimento a:
- notizie generali sulla nostra storia, valori, missione e principi
- la nostra organizzazione e organigramma/funzionigramma
- i nostri servizi
- l'accesso ai servizi.

BUONA LETTURA

2. CHI SIAMO

2.1 LA NOSTRA STORIA IN BREVE

Punto D'Approdo è una Cooperativa Sociale di tipo A operante a Rovereto e nel territorio della Vallagarina. E' stata fondata da un gruppo di donne dapprima nel 1986 come associazione; in seguito nel 1993 è diventata cooperativa, assumendo nel 1997 anche la qualifica di ONLUS.
Nel corso dei suoi trentacinque anni di attività la Cooperativa ha progettato e realizzato servizi e interventi di accoglienza, accompagnamento e sostegno alle donne, in particolare alle donne in situazioni complesse, a rischio di emarginazione sociale.

Punto d'Approdo gestisce sul territorio case di accoglienza per donne vittime di violenza, mamme con figli e figlie, donne maltrattate, donne migranti, donne in situazione di difficoltà economica e donne con problematiche lievi di salute mentale.

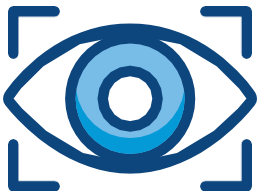
La Cooperativa promuove, inoltre, iniziative di sensibilizzazione, formazione e attività culturali volte a informare e prevenire la violenza di genere sul territorio; lotta quotidianamente contro ogni forma di discriminazione, violazione e abuso.

Punto D'Approdo offre servizi e interventi volti alla cura, alla salute e al benessere delle donne, offrendo loro l'opportunità di re-inserirsi nel tessuto sociale e lavorativo del territorio.

L'organizzazione ha una rete molto vasta e collaborativa, sia pubblica che privata. Da alcuni anni la Cooperativa Sociale Punto d'Approdo collabora con Cinformi – Centro informativo per l'immigrazione- per supportare il servizio di accoglienza straordinaria dei cittadini richiedenti protezione internazionale.

Per noi le donne vanno protette, ascoltate e valorizzate. Crediamo fortemente nelle potenzialità e nel talento di tutte le donne e vogliamo dare loro la nostra attenzione, il nostro impegno e la nostra passione nel renderle autonome, serene e indipendenti.

2.2 VISIONE, MISSIONE E PRINCIPI



Punto D'Approdo ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale della persona, con particolare riferimento al mondo femminile e ai soggetti socialmente svantaggiati, attraverso l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione, dando in modo prioritario accoglienza e sostegno alle donne in particolari situazioni di emarginazione umana e sociale. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi

Lo Statuto stesso definisce l'attività mutualistica nell'accoglienza di donne sole e con bambini in situazioni di difficoltà, uscite dalla famiglia in seguito a separazione di fatto o legale o a divorzio, conviventi, percosse ed abbandonate, nonché in situazioni di particolare disagio. Le donne vengono seguite con progetti personalizzati, per dar loro assistenza morale, ricerca di lavoro e autonomia alloggiativa. In questo senso la Cooperativa gestisce appositi laboratori al fine di apprendere attraverso il lavoro sia abilità manuali che i prerequisiti lavorativi con finalità dirette alla promozione umana e all'integrazione sociale. Queste attività puntano a sviluppare al massimo la personalità e l'autonomia delle donne e di favorirne la partecipazione attiva alla vita della collettività.

Accoglienza

L'accoglienza è il principio cardine su cui si basa la nostra storia ed è l'essenza delle nostre attività. In ogni servizio cerchiamo di realizzare l'Accoglienza verso tutte le persone che si rivolgono a noi.

Partecipazione

Favorire la partecipazione significa sollecitare la persona ad essere o divenire protagonista del proprio percorso, coinvolgendo, quando e se possibile, anche la sua famiglia. Oltre ai famigliari, la Cooperativa stimola la "partecipazione" alla vita societaria anche dei volontari e dei lavoratori.

Comunità

Punto d'Approdo si impegna, con la propria azione, a favorire la costruzione di una comunità che si prenda cura delle persone più fragili.

Al tempo stesso la Cooperativa si pone come soggetto attivo ed attento alle richieste di partecipazione provenienti dalla comunità in cui opera.

Inoltre ci poniamo il fine di promuovere e valorizzare la risorsa Volontariato in ogni sua forma, al fine di dare concreta realizzazione al principio dell'integrazione sociale delle persone con difficoltà.

Condivisione

La salute di ognuno di noi dipende da un buon sistema circolatorio e lo stesso principio vale per la vita di una comunità. Se si creano blocchi e per qualche motivo la circolazione è inibita, il risultato è un'alterazione del sistema.

La condivisione nella vita quotidiana è un punto qualificante della nostra attività.

Persona al centro

La Cooperativa attribuisce molta importanza alle relazioni che si stabiliscono tra le persone. Centralità della persona significa che ognuno deve trovare in Punto d'Approdo un luogo in cui poter esprimere le proprie risorse e sentire accolti i propri bisogni.

La Rete

Integrazione con il territorio significa impegno a ricercare sempre, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia di ciascuno, la massima collaborazione con tutti i soggetti Istituzionali e non che possono contribuire al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa.

Garanzie - *Autorizzazione/Accreditamento*

I Servizi offerti da Punto d'Approdo hanno un accreditamento *transitorio*, a seguito di specifica domanda autorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento – Servizio Politiche Sociali previsto dall'art. 10, del DPP 9/04/18 n. 3-78/Leg.9; in base alle Determine n. 395 del 22/12/20 e n. 398 del 23/12/20.

Ogni informazione di integrazioni e/o variazioni viene predisposta dalla segreteria per gli uffici competenti.

In data 14 giugno 2021 è stata presentata domanda per autorizzazione e accreditamento definitivo per tutte le attività che lo prevedono al servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

Iscrizioni a pubblici registri

La Cooperativa Punto d'Approdo è iscritta al:

- Registro delle Imprese di Trento n. 01447890227.
- Registro delle Cooperative con il numero di iscrizione 379/s – 45/so.
- Numero di iscrizione al Registro R.E.A. 137964
- Certificazione Family Audit n. 222- Registro delle Organizzazioni certificate Family Audit.

RINA Service SpA – Certificato n. 35207/17/S conforme alla norma ISO 9001:2015

Formazione

La Cooperativa Punto d'Approdo garantisce momenti di aggiornamento del personale per supportare la crescita professionale di ogni collaboratore. La formazione non sostiene solamente la qualità del lavoro ma favorisce la consapevolezza di ognuno di noi rispetto a temi più complessi e favorisce tra i colleghi la condivisione di metodi e di una cultura condivisa.
Ogni Coordinatore, in concerto con la direzione, ad inizio anno predispone un piano di formazione specifica per il proprio gruppo di lavoro, nel quale cerca di trovare le giuste necessità per tutto il gruppo (dipendenti e volontari). Vengono considerate sia le esigenze strategiche della Cooperativa che le volontà espresse dagli operatori (rilevazione dei fabbisogni).
Nella stesura del piano della formazione generale della Cooperativa, si considerano anche gli obblighi di legge (sicurezza sul lavoro, incendio, …) e normative di accreditamento/affidamento dei servizi.
I corsi prevendono modalità diverse (laboratori, incontri informativi, supervisioni, training on job…).

Nel Piano si prevedono sempre degli incontri con dei supervisori professionisti esterni all'equipe per favorire l'attività del personale a contatto diretto ed abituale con l'utenza. All'interno di questo percorso si prevede almeno una iniziativa formativa all'anno sulla mediazione dei conflitti interpersonali pensato per il personale a contatto diretto con l'utenza. Gli incontri possono essere strutturati in equipe o individuali e possono analizzare aspetti metodologici e/o gestione del caso.
Si prevedono corsi sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi (si tiene sempre conto del tema della violenza e quindi dinamiche relazionali con persone vittime di violenza).

Nei piani di formazioni vengono previsti dei corsi anche per i volontari, servizio civilisti e tirocinanti di almeno 20 ore per ciascun triennio. Inoltre si prevedono corsi anche per l'area amministrativa e per gli amministratori.
I corsi previsti nel piano prevedono almeno una volta l'anno una specifica iniziativa a favore del personale a contatto con gli utenti adulti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi (per tutta la Cooperativa Punto d'Approdo il piano di formazione in ogni ambito prevede sempre il tema della Violenza, lo studio di come poter rapportarsi correttamente con persone vittime di violenza).
Si prevede almeno una volta l'anno un'iniziativa specifica a favore del personale a contatto con l'utenza, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione e per Casa Fiordaliso con specifica attenzione ai minori e alle figure genitoriali.

Qualità del lavoro

Per garantire la coerenza con i valori dichiarati, la Cooperativa monitora i servizi e valuta periodicamente la soddisfazione delle persone che ve ne usufruiscono avendo al suo interno un sistema di certificazione della Qualità ISO9001 per le case di accoglienza "Casa Fiordaliso", "Casa l'Approdo" e per il "Laboratorio sociale Le Formichine" e avendo ottenuto il marchio Family Audit.

Inoltre, la Cooperativa si è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del D.lgs. n. 231/2001, che è l'insieme delle regole e delle procedure organizzative dell'ente volte a prevenire la commissione dei reati. L'acquisizione di questo Modello idoneo a prevenire i reati costituisce causa di esclusione o limitazione della responsabilità dell'ente ai sensi del D.lgs. n. 231/2001

2.4 DESTINATARI

I destinatari dei servizi erogati dalla Cooperativa sono principalmente:

- donne in difficoltà, uscite dalla famiglia anche in stato di maternità,
- donne con bambini con particolari difficoltà spesso dovute a seguito di separazioni, convivenze problematiche, episodi di violenza e situazioni di particolare disagio;
- sostegno e integrazione di persone di ambo i sessi, in particolare riferiti a situazioni di emergenza.

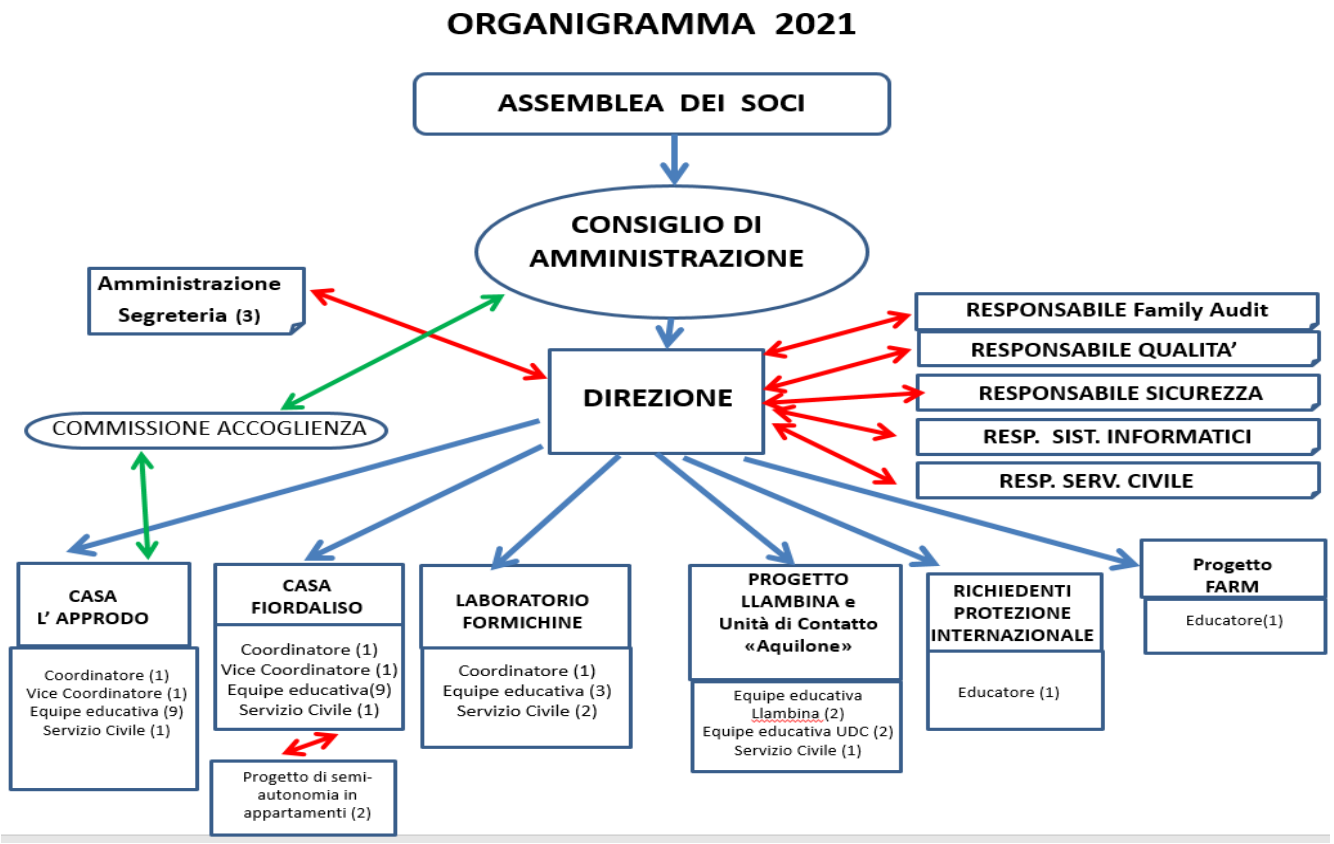
Per svolgere la nostra attività consideriamo tutta la rete sociale e di relazioni che la nostra Cooperativa ha costruito in oltre trent'anni di attività nella comunità di Rovereto.

Inoltre, nella redazione dei progetti educativi teniamo conto sia dei rapporti dell'utente con la propria sfera familiare (se presente), di conseguenza i nostri servizi sono rivolti anche a tutti i loro caregivers: vi sono confronti continui con i servizi sociali, sanitari, enti e soggetti istituzionali, ma anche con tutta la comunità vista nel suo insieme quale buon vicinato, cittadinanza attiva, servizio civile, volontariato, comitati, parrocchie, interagendo costantemente con altre organizzazioni del terzo settore, sia *profit* che *no profit* (es. collaborazione con farmacia)

3. LA GOVERNANCE E LE RISORSE UMANE

Per lo svolgimento delle attività la Cooperativa ha una struttura composta da diverse figure professionali che accompagnano e sostengono le nostre utenti, grazie a competenze specifiche, diversificate e complementari per offrire servizi di qualità.

3.1 ORGANIGRAMMA



3.2 FUNZIONIGRAMMA

Gli organi della Cooperativa Punto D'Approdo sono primariamente l'Assemblea dei Soci e il Consiglio d'Amministrazione.

L'Assemblea dei Soci si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 consiglieri eletti dall'Assemblea e al loro interno eleggono il Presidente. Ha ilcompito di tradurre in strategie operative la missione e il progetto dell'organizzazione.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio d'Amministrazione. É eletto dal Consiglio d'Amministrazione.

Il Direttore ha la responsabilità generale di direzione dell'organizzazione, di responsabile della gestione amministrativa-contabile. Ha la delega al personale e più in generale è responsabile del conseguimento degli obiettivi individuati dal Consiglio d'Amministrazione.

I Coordinatori dei Servizi organizzano i vari Centri, coordinano l'équipe, verificano lo svolgimento delle attività e la gestione quotidiana dei Progetti Personalizzati. Curano inoltre assieme ai collaboratori i rapporti con i Servizi Sociali e con la realtà associativa della comunità. Inoltre, di concerto con la Direzione, hanno il ruolo di definire la formazione del personale delle loro singole equipe, definendo annualmente il piano della Formazione.

Gli educatori sono figure professionali che lavorano a diretto contatto con gli utenti. Hanno il compito di creare le condizioni affinché nei Centri si viva in un'atmosfera comunitaria.
Nello specifico gli educatori organizzano e partecipano alle attività previste nei singoli Progetti Personalizzati, attraverso le quali si realizzano gli interventi educativi e il sostegno alla persona.In alcuni casi agli educatori è dato incarico di seguire specifici Progetti affidati alla Cooperativa (es. gestione del Servizio Civile, ecc..).
Inoltre, nelle singole equipe operative è individuato un responsabile che ha il ruolo di reclutamento, formazione e gestione del volontariato interno all'organizzazione, nonché di raccordo con le altre realtà di volontariato esterne.

L'ufficio amministrativo cura la gestione della contabilità e svolge funzioni di segreteria.

Funzioni trasversali: negli anni la Cooperativa si è dotata di una serie di funzioni definendo un responsabile interno per ciascuno di essi:

- Responsabile ISO90001 che ha il ruolo di presidio del Sistema Qualità
- Responsabile processo Certificazione Family Audit
- Responsabile Sicurezza sui luoghi di lavoro
- Responsabile Progetti Servizio Civile che si occupa del reclutamento, formazione e gestione del volontariato in servizio civile.

Tutte queste funzioni vengono seguite dai Responsabili che si coordinano direttamente con la direzione.

I Volontari in Servizio Civile offrono appoggio e aiuto alle attività e all'accoglienza delle nostre utenti, è un'esperienza di crescita personale e professionale che un giovane può scegliere di fare, mettendosi al servizio della società e contribuendo allo sviluppo sociale, economico e culturale della propria comunità

I Tirocinanti svolgono il loro servizio e portano le loro competenze per supportare e affiancare i nostri collaboratori nel loro lavoro quotidiano.

I NOSTRI SERVIZI

- CASA L'APPRODO
- CASA FIORDALISO
- LABORATORIO SOCIALE “LE FORMICHINE”
- PROGETTO LLAMBINA E UNITA’ DI CONTATTO AQUILONE
- ACCOGLIENZA RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONE

4. I NOSTRI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Punto D'Approdo offre servizi specifici e professionali a tutte le donne che necessitano un supporto adeguato per uscire da situazioni problematiche, difficili e complesse.
I nostri servizi offrono loro protezione, cura, accompagnamento e formazione al lavoro. In particolare, disponiamo di tre strutture di accoglienza per ospitare le donne. Ogni casa è stata progettata per rispondere ai bisogni delle donne nelle quali ognuna può vivere serenamente in un clima comunitario, secondo regole e norme di convivenza pacifica, di rispetto, di educazione e di responsabilità.

Accogliamo donne sole, mamme con figli e figlie, donne vittime di violenza e donne straniere.

I servizi sono gestiti dai nostri collaboratori, altamente qualificati, che offrono non solo un intervento tempestivo per far fronte ai bisogni delle donne, ma anche, attività e interventi volti a:

- sviluppare il senso civico e di legalità,
- accompagnamento alla genitorialità,
- attività per sviluppare competenze relazionali ed affettive delle mamme e dei bambini e delle bambine accolte,
- attività educative, artistiche e culturali rivolte ai minori e alle loro mamme,
- accompagnamento e orientamento ai servizi sociali, sanitari e scolastici,
- attività volte alla partecipazione attiva delle utenti in eventi di cittadinanza attiva,
- formazione al lavoro e acquisizione dei pre-requisiti lavorativi,
- accompagnamento e sostegno nella ricerca abitativa,
- sostegno psicologico,
- accessibilità a Internet e ai sistemi e apparecchi informatici.

4.1 CASA L'APPRODO

Destinatarie

La nostra accoglienza è rivolta a donne maggiorenni, che vivono situazioni di temporanea difficoltà, donne che riconoscono una motivazione ed una disponibilità ad affrontare i propri problemi avviando un cammino di crescita personale e di cambiamento.

Nella struttura di Casa L'Approdo ospitiamo donne sole che vivono diverse situazioni di fragilità: il disagio psichico lieve, vissuti di pregressa dipendenza da alcool o sostanze che necessitano di un supporto per il reinserimento, solo dopo avere intrapreso un percorso terapeutico riabilitativo; donne vittima di violenza, donne con fragilità personali ma che non hanno il necessario sostegno familiare (situazioni di grave conflittualità familiare o in fase di separazione); donne vittime di tratta nel primo momento di allontanamento dalla strada; donne in emergenza alloggiativa per periodi limitati di tempo e secondo gli accordi e le tempistiche dello Sportello Senza Dimora di Trento.

L'accoglienza è data a donne residenti nella Provincia di Trento, con priorità a quelle provenienti dal Comune di Rovereto e della Comunità della Vallagarina; l'inserimento di donne residenti fuori Provincia invece avviene sull'urgenza (per un periodo massimo di 20 giorni) o tramite precise collaborazioni con i servizi di provenienza e previa autorizzazione degli organi provinciali competenti.

Obiettivi

Casa l'Approdo offre un ambiente sereno, di tipo comunitario, dove poter riflettere sulle proprie difficoltà e pensare a recuperare le proprie competenze in prospettiva di un'autonomia futura, attraverso il continuo e costante supporto relazionale con gli operatori della struttura stessa.

Casa l'Approdo sostiene le donne e offre loro la possibilità di difendere o di ritrovare la propria dignità attraverso percorsi riabilitativi individualizzati. In particolare con interventi di educazione alla cura del sé, la ripresa ed il supporto nella gestione della quotidianità; la presa in carico della persona ha un significato pieno solo se ci si pone degli obiettivi di crescita personale che si declinano nei progetti che il Servizio Sociale di zona concorda con gli operatori della struttura al momento della presentazione di una richiesta di accoglienza. Il lavoro degli operatori e del personale volontario si inquadra in un'ottica di sostegno ed affiancamento alla persona al fine di avviare un percorso di autonomia personale e di supporto in alcune situazioni a volte critiche e che richiedono un orientamento particolare, frutto di uno specifico procedimento metodologico.

Si valorizzano le attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego occupazionale e per la cura e ricerca dell'abitazione. Casa l'Approdo propone inoltre una soluzione alloggiativa transitoria per donne che hanno perduto la propria autonomia abitativa in accordo con lo Sportello Unico per i senza dimora di Trento.

Iniziative per lo sviluppo del senso di responsabilità, del senso civico, della cittadinanza attiva, dell'educazione alla legalità e promozione degli stili di vita sani

Si punta anche a rafforzare il senso di responsabilità delle utenti favorendo la loro partecipazione ad attività utili per la collettività. Citiamo ad esempio le attività promosse dal bando "*Welfare km zero*" a cui ha aderito la Cooperativa.

Inoltre, si punta almeno una volta all'anno a far partecipare le utenti a iniziative che sviluppino il loro senso civico, la cittadinanza attiva e l'educazione alla legalità. Un esempio è la partecipazione annuale agli eventi della "*Settimana dell'Accoglienza*" organizzata nel mese di settembre dal CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza). Nel 2021 titolo degli eventi organizzati durante la settimana è stato "*Da Comunità che sostengono a Comunità Sostenibili*".

Sul tema della gestione delle spese personali e familiari e delle attività quotidiane, la Cooperativa organizza almeno due iniziative all'anno che coinvolgono tutte le utenti. In particolare si punta ad informarle sulle varie scadenze contabili/fiscali:

- Redazione della dichiarazione dei redditi;
- Dichiarazione ICEF, ISE o altro;
- Dichiarazioni esenzioni sanitarie e accompagnamento per la scelta del medico di medicina generale.

Si tratta di iniziative di informazione/formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e personali e sulla gestione dei compiti quotidiani della vita.

Infine è costante l'attività da parte degli educatori di affiancamento delle ospiti nelle iniziative riguardanti la corretta gestione economica delle spese personali.

Gli operatori a contatto con l'utenza lavorano costantemente e organizzano specifici interventi educativi a favore delle utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione di eventuali conflitti interpersonali. Almeno una volta all'anno è prevista un'iniziativa formativa specifica su tale tematica.

La comunità di accoglienza

Il nostro lavoro con le donne in difficoltà si è molto specializzato col passare degli anni, senza trascurare la sua natura di condivisione e solidarietà, ma si è necessariamente diversificato per rispondere meglio alla complessità dei bisogni delle donne accolte. Per questi motivi le risposte legate alla fragilità femminile avvengono in due forme:

1) l'inserimento progettuale: la situazione viene conosciuta preventivamente, viene elaborato un progetto educativo individuale con l'ospite e con i servizi invianti, tenendo presente la motivazione e gli obiettivi che l'ospite stessa si è data. L'accoglienza può durare per un massimo di 2 anni;
2) l'accoglienza sull'urgenza: viene offerta nel momento in cui il problema insorge improvvisamente o il conflitto esplode violentemente e urge una risposta alloggiativa.

La Casa

La comunità ha a disposizione 14 posti letto, di cui undici per accoglienze in progetto e tre per emergenza. Al primo piano inoltre abbiamo un appartamento per la sperimentazione di autonomia, nel quale possono essere inserite le ospiti della comunità una volta completato il percorso.

Sempre al primo piano un altro appartamento è destinato a favore di donne che si trovano in situazione di emergenza alloggiativa. La nostra struttura dispone anche di un monolocale a piano terra, che può essere utilizzato per nuclei familiari o per emergenze particolari.

La comunità cerca di offrire un ambiente il più possibile sereno e aperto al confronto, nel quale la persona dovrebbe riuscire a riscoprire le proprie capacità e potenzialità rimaste assopite o inesplorate fino a quel momento, attraverso il rinforzo della propria autostima.

Gli strumenti utilizzati per l'inserimento sono:

- il progetto educativo individuale, nel quale si definiscono obiettivi e impegni di ciascuno;
- la vita comunitaria nei suoi vari aspetti legati alla quotidianità (confronto con le regole della casa, gestione pratica della casa, rapporti con altre ospiti e volontari, attività ludiche-culturali seguite dai nostri preziosi volontari);
- la relazione nei suoi aspetti spontanei e strutturati (colloqui e incontri di verifica).

La vita di tutti i giorni, con i problemi e le necessità da affrontare, diventa il luogo privilegiato di confronto e di riflessione con le ospiti, che sono chiamate a gestire direttamente tutte le attività della casa per il suo corretto funzionamento.

Gli inserimenti sono sempre concordati con i Servizi Sociali Territoriali ed eventualmente con altri Servizi Specialistici (CSM, Psicologia Clinica, Servizio di Alcologia, Ser.D, Consultorio Familiare); con i suddetti servizi e con l'ospite (alla quale si chiede anche di compilare una domanda di accoglienza a titolo strettamente personale) si elabora il Progetto di Accoglienza condiviso e sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti, nel quale si individuano gli obiettivi principali della permanenza e gli impegni che ciascuno si assume. Il primo mese di accoglienza è un mese di prova reciproco, in cui l'ospite verifica se la comunità risponde ai bisogni, e la comunità valuta se la situazione è gestibile con le risorse presenti.

Le verifiche mensili con i servizi e l'ospite servono a monitorare l'andamento del percorso progettuale individuale e ad individuare eventuali cambiamenti educativi. Per ogni ospite viene individuato un operatore di riferimento che, attraverso colloqui settimanali, la sostiene e la stimola nel raggiungimento delle proprie finalità e nel mantenimento degli impegni.

Tutta la struttura ha collegamento internet tramite Wi-Fi disponibile per le utenti e regolamentato con specifici accordi di utilizzo definiti con l'equipe educativa.

Gli appartamenti

Per le donne che hanno compiuto positivamente il percorso di comunità è possibile proseguire l'esperienza di accoglienza in un appartamento all'interno della struttura (come sopra enunciato) per sperimentare, verificare e consolidare la nuova autonomia raggiunta.

Le ospiti sono inserite sempre in accordo con il servizio inviante e, gli operatori con colloqui e visite domiciliari, operano una supervisione sull'andamento del progetto.

Il secondo appartamento è destinato ad ospitare donne in situazione di emergenza alloggiativa; le donne si presentano allo Sportello Femminile di Trento che raccoglie la domanda di un posto letto ed indirizza la persona verso la struttura indicata definendo le giornate di accoglienza secondo regolamento. Viene consentito loro di usufruire di un posto letto in forma di autogestione per un periodo definito dal regolamento Sportello, l'intervento educativo è limitato all'osservazione dell'appartamento e alle indicazioni per ricerca lavoro o aggancio coi servizi del territorio. Di tale alloggio (2 posti letto) ne usufruiscono prevalentemente le persone di passaggio in cerca di lavori stagionali o badanti nel periodo di cambio lavoro.

Gli operatori

L'attività di accoglienza di Casa l'Approdo è gestita da educatori professionalmente preparati di cui uno con funzione di Coordinatore.

L'equipe operativa si incontra settimanalmente, al lunedì mattina, per la progettazione, l'aggiornamento e la definizione delle attività; ogni due settimane si riunisce in qualità di Commissione Accoglienza con la presenza anche di un membro del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, per la discussione delle domande di accoglienza e per la valutazione delle dimissioni delle ospiti. Sempre a scadenza quindicinale si svolge l'incontro con lo psicologo per la supervisione, luogo privilegiato di confronto e di elaborazione dei vissuti di ogni operatore.

Il ruolo degli operatori è di quotidiano sostegno psicologico e relazionale all'ospite, di stimolo e osservazione rispetto al regolamento della comunità e agli obiettivi del progetto di ciascuna ospite, di verifica e supervisione rispetto alla gestione della casa in tutti i suoi aspetti (dalla preparazione dei pasti, al riordino, alle pulizie dei vari ambienti), di accompagnamento in determinate situazioni nelle quali l'ospite è ancora fragile o insicura (visite mediche, aspetti burocratici, incontri con familiari, etc…).

Gli operatori organizzano anche delle attività, grazie anche alla presenza dei nostri preziosi volontari, che cercano di coinvolgere le ospiti presenti in comunità: sia a carattere formativo (attività di cucina e gestione domestica finalizzata all'acquisizione degli standard minimi di autogestione, ripetizioni scolastiche per mantenere vive determinate capacità cognitive, piccoli lavoretti e bricolage per recuperare le abilità manuali, corsi di danza a carattere terapeutico, attività di maglieria, corsi di cucito); che a carattere ludico-ricreativo (festicciole, uscite di gruppo, gite, cineforum).

4.2 CASA FIORDALISO

Comunità d'Accoglienza Mamma – Bambino

L'esperienza Casa Fiordaliso nasce nel 2002 ed è pensata per l'accoglienza di mamme con bambini che vivono situazioni problematiche e che necessitano di un sostegno alla genitorialità. La struttura è finanziata dalla Provincia Autonoma di Trento e può accogliere 9 nuclei mamma-bambino con progetti educativi specifici in accordo con il Servizio Sociale territoriale o con progetti legati all'emergenza. Inoltre, si affianca al lavoro della Comunità un nuovo servizio di accoglienza con tre appartamenti all'esterno della struttura (nel Comune di Mori) per sperimentare, verificare e consolidare la nuova autonomia raggiunta.

Le Persone

A Casa Fiordaliso sono ospitate donne in gravidanza, mamme con figli, italiane e straniere in situazione di fragilità personale, familiare e sociale. L'accoglienza può essere attivata anche su intervento del Tribunale per i Minorenni per tutelare i figli in situazioni di possibile pregiudizio, per offrire sostegno alle mamme nel loro ruolo educativo, per osservare e supportare le capacità genitoriali delle stesse.
Gli operatori operano in équipe e sono presenti in struttura 24 ore su 24. Importante è la presenza dei volontari che integrano tutta l'attività sostenendo le mamme, i loro bambini e il ruolo degli operatori in particolari momenti della giornata o della settimana.

La Vita

La convivenza è di tipo comunitario e familiare. Si opera per creare un ambiente sereno, propositivo che offra alle donne opportunità di crescita nell'autonomia personale, educativa, lavorativa ed economica.
Le mamme sono le prime responsabili degli aspetti educativi e della cura dei propri figli.

Gli operatori accompagnano questo ruolo nel rispetto delle diverse culture, valori e tradizioni. Il progetto educativo individualizzato del nucleo, concordato con il Servizio Sociale, definisce gli obiettivi, accompagna la mamma in un percorso di crescita personale, genitoriale e sociale. Gli operatori svolgono un ruolo di sostegno attraverso il confronto, la relazione di aiuto per rafforzare nelle mamme l'immagine di sé, l'autonomia e le risorse personali. Si lavora in stretta collaborazione con i vari Servizi presenti sul territorio.

È previsto un coinvolgimento delle mamme nella gestione della casa: preparazione dei pasti, pulizia della stanza, pulizia del bagno e delle parti comuni.
La quotidianità diventa lo "*spazio terapeutico*" per crescere nel proprio progetto di autonomia e per rispondere ai bisogni dei bambini.
L'incontro casa mensile è il "*consiglio di famiglia*" dove le mamme e gli operatori si incontrano e si confrontano sulla "*vita di comunità*": organizzazione, difficoltà, gestione della casa, attività ludico-ricreative.

Iniziative per lo sviluppo del senso di responsabilità, del senso civico, della cittadinanza attiva, dell'educazione alla legalità e promozione degli stili di vita sani

Casa Fiordaliso sostiene le mamme e offre loro e ai loro bambini la possibilità di difendere o ritrovare la propria dignità attraverso percorsi riabilitativi, che sviluppino le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali. In particolare sono costanti gli interventi degli educatori per seguirle nell'educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani.
Si valorizzano le attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, educativi ed, al bisogno, ai servizi per l'impiego occupazionale e per la cura e ricerca dell'abitazione.
Ulteriori iniziative si organizzano costantemente per proporre o per mantenere stili di vita sani, con particolare attenzione all'educazione alimentare.

Si punta anche a rafforzare il senso di responsabilità delle utenti favorendo la loro partecipazione ad attività utili per la collettività. Citiamo ad esempio le attività promosse dal bando "*Welfare km zero*" a cui ha aderito la Cooperativa.

Inoltre si punta, almeno una volta all'anno, a far partecipare le utenti a iniziative che sviluppino il loro senso civico, la cittadinanza attiva e l'educazione alla legalità.
Un esempio è la partecipazione annuale agli eventi della "*Settimana dell'Accoglienza*" organizzata nel mese di settembre dal CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza). Nel 2021 titolo degli eventi organizzati durante la settimana è stato "*Da Comunità che sostengono a Comunità Sostenibili*".
Una costante iniziativa promossa da Casa Fiordaliso è il "*Progetto Famiglie Amiche*" che ha l'obiettivo di creare un "ponte" tra un bisogno e una risorsa, valorizzando la relazione di aiuto e di amicizia. È un progetto di volontariato che invita una famiglia, una coppia o anche una persona singola ad aiutare e sostenere le mamme con i loro bambini, per offrire loro un sostegno nella quotidianità per una loro crescita personale, educativa, lavorativa e economica.

Il 20 novembre di ogni anno, nella giornata mondiale dei diritti dell'infanzia, Casa Fiordaliso in accordo con una farmacia del Comune di Rovereto, diventa partner attivo nel "*Progetto in farmacia per i bambini*" promosso dalla Fondazione Francesca Rava – NPH Italia Onlus. L'obiettivo è quello di invitare la popolazione ad acquistare e donare farmaci e prodotti pediatrici per bambini in povertà sanitaria. I prodotti raccolti durante la giornata verranno donati alle ospiti di Casa Fiordaliso.

Sul tema della gestione delle spese personali e familiari e delle attività quotidiane, la Cooperativa organizza almeno due iniziative all'anno che coinvolgono tutte le utenti, con particolare attenzione ai figli minori di almeno 14 anni. In particolare si punta a responsabilizzare nel corretto uso delle risorse finanziarie con attenzione alle spese e ad informarle sulle varie scadenze contabili/fiscali:

- Redazione della dichiarazione dei redditi;
- Dichiarazione ICEF, ISE o altro;
- Dichiarazioni esenzioni sanitarie e accompagnamento per la scelta del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta.

Tali iniziative sono di particolare importanza anche per i figli in quanto sono fondamentali per la loro iscrizione alle scuole di ogni ordine e grado, nonché per ricevere agevolazioni/sostegni economici.
Si tratta di iniziative di informazione/formazione sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e personali e sulla gestione dei compiti quotidiani della vita.
Infine è costante l'attività da parte degli educatori di affiancamento delle ospiti nelle iniziative riguardanti la corretta gestione economica delle spese personali.
Gli operatori a contatto con l'utenza lavorano costantemente e organizzano specifici interventi educativi a favore delle utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione di eventuali conflitti interpersonali. Almeno una volta all'anno è prevista un'iniziativa formativa specifica su tale tematica.

Attività rivolte ai minori
Particolare attenzione viene posta dall'equipe educativa ai rapporti con le varie scuole di ogni ordine e grado a cui sono iscritti i bambini ospitati a Casa Fiordaliso.
Al bisogno gli educatori si affiancano alle mamme nei costanti colloqui che si intrattengono con le istituzioni scolastiche. Si attivano costantemente a favore dei minori interventi di supporto scolastico diretto o indiretto in forma individualizzata.
Inoltre la struttura si attiva almeno due volte l'anno (all'inizio dell'estate e all'inizio dell'anno scolastico) con iniziative strutturate per la ricerca sul territorio di colonie, attività sportive, artistiche, culturali, ricreative rivolte ai minori coinvolgendo sia i bambini che le loro mamme.
Gli operatori a contatto con i minori lavorano costantemente sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione di eventuali conflitti interpersonali tra minori e con le figure genitoriali. Almeno una volta all'anno è prevista un'iniziativa formativa specifica su tale tematica.

La Casa
La casa viene messa a disposizione della Cooperativa dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto e dal Comune di Rovereto. La casa si sviluppa su 4 piani, ciascuno di questi con specifica destinazione d'uso.
Le mamme con i loro figli sono ospitate in stanze arredate opportunamente.
Sono previsti degli spazi comuni come la cucina, la sala da pranzo, la sala tv, la lavanderia-stireria, un terrazzo esterno attrezzato con giochi per bambini e una sala polifunzionale.
Tutta la struttura ha collegamento internet tramite Wi-Fi disponibile per le utenti e un regolamentato con specifici accordi di utilizzo definiti con l'equipe educativa.

4.3 LABORATORIO SOCIALE LE FORMICHINE

Nel 2009 Punto d'Approdo, in stretta collaborazione con la Fondazione Famiglia Materna, dà vita al progetto "Le Formichine", promosso dal Comune di Rovereto, dalla Comunità della Vallagarina, dalla Provincia di Trento e dal Centro per l'Impiego. Il progetto è finalizzato al sostegno dell'inclusione lavorativa delle donne in difficoltà, dando loro l'occasione di sperimentarsi nell'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi con l'obiettivo di diventare indipendenti e reinserirsi nel mondo del lavoro.

Il Laboratorio

Il laboratorio sociale per "l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi" è un luogo dinamico e di formazione. Offre alle donne gli strumenti per favorire la socializzazione e la relazione. Le peculiarità dell'esser donna sono la creatività e la fantasia che aiutano a ridare a queste persone che hanno vissuto una crisi profonda una visione più solare della vita. Con questo pensiero è stato scelto il settore dell'oggettistica artigianale, per dare un aspetto positivo anche alla fatica del lavoro. Inoltre stimolando queste attività si riscoprono capacità artistiche e professionali inespresse che creano serenità e soddisfazione.

Attraverso percorsi formativi adeguati e personalizzati i nostri operatori accompagnano le donne a comprendere la nostra cultura lavorativa e organizzativa come ad esempio l'orario lavorativo, la precisione e l'accuratezza nel fare il lavoro commissionato.

All'interno del laboratorio le donne rafforzano le loro capacità manuali e imparano nuove tecniche di lavoro che possono essere utili per il futuro, soprattutto nella ricerca attiva di un'occupazione lavorativa.

Il laboratorio si autofinanzia per un 75% attraverso le proprie attività produttive e il fundraising, mentre il 25% consiste nel finanziamento pubblico. I ricavi ottenuti dalle vendite dei prodotti non riescono a coprire totalmente le spese che annualmente deve sostenere il Laboratorio.

Il Laboratorio è una palestra professionalizzante per l'inserimento nel mondo del lavoro, che offre alle donne la possibilità di sperimentarsi in vari settori:

- oggettistica con una linea propria di produzione di prodotti di stoffa, feltro e carta;
- stireria e lavanderia con attività di stireria per i privati e noleggio/lava/stira di biancheria per aziende (rafforziamo le capacità della maggior parte delle donne "casalinghe" creandone una professione spendibile nel privato);
- assemblaggio e confezionamento di prodotti alimentari (permettendo alle ragazze con minor abilità manuali di potersi provare e riprovare fino quando ritmi e precisione raggiungano risultati ottimali);
- pulizie presso il convitto universitario della Fondazione Opera Barelli.

Il Laboratorio è come se fosse una scuola di vita e di lavoro che permette alle donne che lo frequentano l'inserimento nel mondo di lavoro con maggior sicurezza, professionalità e abilità.
Nell'impegno di tirocinio ad ogni donna viene riconosciuto un rimborso economico, che aiuta le persone a sentirsi utili e a coprire autonomamente parte delle proprie spese di vita, non dovendo così dipendere pienamente da sussidi pubblici.

Iniziative per lo sviluppo del senso di responsabilità, del senso civico, della cittadinanza attiva, dell'educazione alla legalità e promozione degli stili di vita sani

Si valorizzano le attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, educativi ed, al bisogno, ai servizi per l'impiego occupazionale e per la cura e ricerca dell'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi.
Ulteriori iniziative si organizzano costantemente per proporre o per mantenere stili di vita sani.

Si punta anche a rafforzare il senso di solidarietà e responsabilità delle utenti favorendo la loro partecipazione ad attività utili per la collettività. Citiamo ad esempio le attività promosse dal bando "Welfare km zero" a cui ha aderito la Cooperativa.

Inoltre si punta, almeno una volta all'anno, a far partecipare le utenti a iniziative che sviluppino il loro senso civico, la cittadinanza attiva e all'educazione alla legalità. Un esempio è la partecipazione annuale agli eventi della "*Settimana dell'Accoglienza*" organizzata nel mese di settembre dal CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza). Nel 2021 titolo degli eventi organizzati durante la settimana è stato "*Da Comunità che sostengono a Comunità Sostenibili*".

Infine è costante l'attività da parte degli educatori di affiancamento delle ospiti nelle iniziative riguardanti la corretta gestione economica delle spese personali, nonché la predisposizione di disbrigo di pratiche personali (con particolare attenzione alla ricerca lavoro e alla redazione del cv).

Gli operatori a contatto con l'utenza lavorano costantemente e organizzano specifici interventi educativi a favore delle utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni, nonché sulla mediazione di eventuali conflitti interpersonali. Almeno una volta all'anno è prevista un'iniziativa formativa specifica su tale tematica.

Nel Laboratorio si ha collegamento internet tramite Wi-Fi disponibile per le utenti e regolamentato con specifici accordi di utilizzo definiti con l'equipe educativa.

4.4 PROGETTO LLAMBINA E UNITA' DI STRADA

Il Progetto Llambina accoglie donne stranire e vittime di tratta, provenienti da diversi luoghi,principalmente dall'Est Europa e dall'Africa.

Quello che l'equipe degli operatori offre alle donne è soprattutto l'accoglienza: a volte si parla di accoglienza, a volte di "integrazione sociale" o di reinserimento, ma dopo tanti anni di esperienza si parla sempre più spesso di "dare opportunità".

Opportunità di scelta e di autodeterminazione a persone, donne giovani e giovanissime, che sono state costrette a situazioni di grave limitazione della libertà personale, di coercizione e di violenza. L'obiettivo è di far emergere risorse personali e costruire progettualità per realizzare un percorso verso l'individuazione di un lavoro. Dal 2017 la Cooperativa gestisce e coordina anche l'attività dell'unità di contatto denominata "L' Aquilone Lilla".

4.5 ACCOGLIENZA RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

Dal 2014 la Cooperativa Sociale Punto d'Approdo è al fianco di Cinformi – Centro informativo per l'immigrazione (unità operativa del Dipartimento Salute e solidarietà sociale della Provincia Autonoma di Trento) per supportare il servizio di accoglienza straordinaria dei cittadini richiedenti protezione internazionale che il Ministero dell'Interno aveva destinato al Trentino.
Siamo particolarmente attivi in Vallagarina, territorio che ospita strutture di prima e seconda accoglienza.
Gli operatori svolgono un'attività di monitoraggio di alcuni appartamenti situati in Vallagarina e destinati a richiedenti asilo politico e rifugiati.

L'attività comporta:

- generico monitoraggio degli appartamenti e educazione nell'utilizzo dei beni/servizi in prospettiva di un'autonomia futura,
- accompagnamento e orientamento ai servizi sociali, sanitari e scolastici,
- raccolta di opportunità formative e lavorative per favorire l'integrazione e l'autonomia degli ospiti;
- incentivare la partecipazione ad una cittadinanza attiva per integrare le persone nella comunità.

Punto D'Approdo fa parte del gruppo di lavoro "Coordinamento Accoglienza Vallagarina", formato da più associazioni che trattano temi dell'accoglienza e si ritrovano abitualmente per discutere e dialogare sui grandi temi dell'immigrazione

UNHCR
The UN
Refugee Agency

PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

CINFORMI news

FAQ accoglienza
richiedenti protezione internazionale
in Trentino

La risposta trentina al fenomeno profughi, l'organizzazione dell'accoglienza, il percorso della richiesta di protezione internazionale, i servizi offerti, i costi e la tempistica. Sono solo alcuni dei temi affrontati nelle FAQ del Cinformi sull'accoglienza dei profughi in provincia di Trento. A differenza di quanto avviene nel resto d'Italia, in Trentino la Provincia gestisce autonomamente le pratiche d'accoglienza sulla base di un protocollo d'intesa sottoscritto con il Commissariato del Governo. Questo significa che la Provincia, per ciò che le compete, governa il fenomeno dei richiedenti asilo. Nelle FAQ vengono anche chiarite, fra l'altro, le modalità di svolgimento dei tirocini e di erogazione dei buoni spesa e del pocket money. Informazioni salienti che smontano i "falsi miti" sul tema profughi.

Chi è il richiedente protezione internazionale, comunemente definito

mane tale finché le autorità competenti (le Commissioni Territoriali) non decidono in merito alla domanda di protezione. Va precisato che, fino a quando lo Stato non si esprime attraverso l'apposita commissione, i richiedenti protezione internazionale hanno diritto di soggiornare regolarmente nel paese.

Perché dobbiamo farci carico dei richiedenti protezione internazionale?

Innanzitutto, perché si tratta di un diritto riconosciuto dai trattati internazionali, nello specifico dalla Convenzione di Ginevra sottoscritta da 147 nazioni, tra le quali l'Italia. Inoltre, la nostra Costituzione afferma, all'articolo 10, che "lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni

5. ACCESSO AI SERVIZI

Il nostro lavoro con le donne in difficoltà si è via via specializzato col passare degli anni e si è necessariamente diversificato per rispondere meglio alla complessità dei bisogni delle utenti accolte. Le risposte legate alla fragilità femminile avvengono in due forme:

1) L' accoglienza sull'urgenza: essendo le nostre strutture di accoglienza (Casa l'Approdo e Casa Fiordaliso) aperte e presidiate 365 giorni all'anno, 24h su 24h, si garantisce il servizio di accoglienza in particolari situazioni emergenziali, come ad esempio episodi di violenza di genere.

2) L'inserimento progettuale: usualmente gli inserimenti in struttura sono concordati con i Servizi Sociali Territoriali ed eventualmente con altri Servizi Specialistici (CSM, Psicologia Clinica, Servizio di Alcologia, Ser.D, Consultorio Familiare, ecc.) e in particolari situazioni l'accoglienza può essere attivata anche su intervento del Tribunale per i Minorenni per tutelare i figli. La situazione quindi viene conosciuta preventivamente e, dopo una prima valutazione se si definisce l'ingresso dell'utente, viene elaborato un **progetto educativo individuale**. Con i Servizi Sociali si condividono questi passaggi ed è fondamentale la motivazione e gli obiettivi che l'ospite stessa si è data nel suo percorso di presa in carico.

1. Presa in Carico	
Contatto con i Servizi Sociali Territoriali	Incontri, Report dell'ospite, Scambio diinformazioni.
Incontro di Coordinamento tra enti	Incontro per valutare le richieste diingresso
Decisione finale	Commissione Accoglienza dellaCooperativa
2. Prima Accoglienza	
Incontro Conoscitivo e informativo	Incontro con ospite e assistente sociale
Incontro dell'Equipe e Accoglienza	Nominato operatore di riferimento, vengono consegnati i regolamenti all'utente e fornitegli tutte le informazioni
3. Primo Periodo e Definizione delProgetto Educativo	
Conoscenza	Rapporto personale e costruzione del Progetto educativo
Definizione progetto	Discussione e illustrazione progetto traCooperativa, ospite e assistente sociale

4. Permanenza e Monitoraggio	
Monitoraggio	L'equipe si trova una volta in settimana per discutere sull'andamento del progetto
Incontri di Verifica	Incontri con l'Assistente sociale per aggiornare sull'andamento del progetto
Aggiornamento progetto	L'educatore di riferimento aggiorna periodicamente il progetto educativo
5. Conclusione Progetto	
Definizione della conclusione	Incontro di preparazione all'uscitadell'ospite
Equipe	Valutazione conclusione progetto eriflessioni
Conclusione	Archiviazione informazioni

ACCOGLIENZA ALL'URGENZA

6. Accoglienza	
Valutazione del caso	Attivazione dei Servizi Sociali territoriali Avvio Iter accoglimento "a progetto" Ricerca soluzioni più idonee con i ServiziSociali

6. CONTATTI

CASA L'APPRODO

Aperta 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

- Telefono: 0464/421707
- E-mail: coordinamentoapprodo@puntodapprodo.it
- Indirizzo: Via Valbusa Grande, 48, 38068 Rovereto, TN

CASA FIORDALISO

Aperta 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

- Telefono: 0464 486976
- E-mail: coordinamentofiordaliso@puntodapprodo.it
- Indirizzo: Viale Schio, 3/5, 38068 Rovereto, TN

LABORATORIO SOCIALE LE FORMICHINE

Aperto dal lunedì al venerdì con orario 9,00-12,00 / 14,00-16,30

- Telefono: 0464 435728
- E-mail: leformichinelabo@puntodapprodo.it
- Indirizzo: Via Benacense II, 79/e, 38068 Rovereto, TN

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00

- Telefono: 0464 422049
- E-mail: segreteria@puntodapprodo.it
- Pec: puntodapprodo@pec.cooperazionetrentina.it
- Indirizzo: Viale Schio, 3/5, 38068 Rovereto, TN

RAPPORTI CON I CITTADINI – UTENTI

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per qualsiasi richiesta di informazione o per la risoluzione di eventuali controversie che si venissero a creare, il riferimento è la Direzione della Cooperativa. Con i seguenti recapiti: direzione@puntodapprodo.it, telefono 0464 422049.
I reclami verranno presi in carico dalla direzione con garanzia di risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Suggerimenti per il miglioramento del servizio o "reclami" possono essere inoltrati in forma scritta agli uffici della Cooperativa per lettera (Viale Schio 5, 38068 Rovereto) o e-mail: segreteria@puntodapprodo.it.

Come organizzato dal sistema di Qualità ISO90001 la Cooperativa ha attivato la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dei clienti. Vengono poi costantemente monitorate le posizioni dei singoli utenti attraverso uno stretto rapporto con i Servizi Sociali invianti.

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

Cooperativa Sociale Punto D'Approdo Onlus
Via Valbusa Grande 48, Rovereto
Tel. 0464 422049
mail: segreteria@puntodapprodo.it
pec: puntodapprodo@pec.cooperazionetrentina.it
sito internet: www.puntodapprodo.it