



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SEZIONE GENERALE**

### ***Cos'è la carta dei servizi - a chi è rivolta - obiettivi della carta dei servizi***

La Carta dei servizi è un **documento previsto dalla normativa nazionale** e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici tra cui quelli socio-assistenziali, quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione. Per la normativa nazionale nella Carta dei servizi sono definiti gli **standard di qualità** dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le **modalità di accesso** e di **svolgimento dei servizi**, nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La carta dei servizi costituisce inoltre **un impegno assunto dal soggetto gestore nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei/delle cittadini/cittadine - utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità dei servizi.**

La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei/delle cittadini/cittadine - utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini e cittadine destinatari/e degli stessi.

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei/delle cittadini/e- utenti.

Serve per:

- ✓ **Accreditarsi:** l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio assistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino;
- ✓ **Assumere i propri impegni** nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini/delle cittadine;
- ✓ **Informare** in modo chiaro e diffuso i cittadini e le cittadine sull'offerta dei servizi;
- ✓ **Promuovere l'ascolto e la partecipazione dei/delle cittadini/cittadine - utenti** nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente);



- ✓ **Tutelare i/le cittadini/cittadine - utenti** rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
- ✓ **Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti** attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili;

## **La normativa nazionale di riferimento**

- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Definisce la nozione di **servizio pubblico** :  
" *sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire i godimenti dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati*".
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici"
- ✓ L. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione integrata di interventi e servizi sociali
- ✓ Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 " Linee Guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione A.N.A.C.

## **La normativa provinciale di riferimento**

- ✓ Legge Provinciale n. 13/2007 "Politiche Sociali nella Provincia di Trento" art. 20
- ✓ Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 2015 del 06 dicembre 2012 recante Modificazione del Regolamento di esecuzione degli articoli 19,20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007 n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento), in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale
- ✓ Legge Provinciale n. 16/2010 "Tutela della Salute in Provincia di Trento"
- ✓ Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 1182 del 06 luglio 2018. "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi Socio Assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi Art. 20, c.1 della L.P. n. 13/2007

## **I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi**

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" individua i principi fondamentali ai quale deve



essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini/delle cittadine che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Secondo la direttiva sono considerati servizi pubblici quelli volti a garantire il godimento dei diritti essenziali della persona, costituzionalmente tutelati.

I principi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

### **Eguaglianza**

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli/delle utenti, che non significa negazione delle differenze, ma riconoscimento delle particolari esigenze di ciascuno/a. Incontra s.c.s traduce questo principio attraverso la realizzazione di percorsi personalizzati.

### **Imparzialità**

Incontra s.c.s garantisce modalità di accesso al servizio secondo criteri oggettivi ed imparziali, nel rispetto delle norme in vigore.

### **Diritto di scelta**

Il/la cittadino/a -utente è libero/a di scegliere, tra i soggetti accreditati, il servizio che meglio soddisfa i suoi bisogni. Questo principio rappresenta uno stimolo, per gli enti accreditati, ad investire nella qualità e nella varietà dei servizi offerti, prestando grande attenzione all'evoluzione dei bisogni.

Incontra s.c.s si impegna ad informare ogni persona affinché individui il percorso più adatto all'interno dei servizi gestiti dalla cooperativa della stessa, compatibilmente con la normativa e i vincoli organizzativi.

### **Partecipazione**

Per Incontra s.c.s favorire la partecipazione significa sollecitare la persona ad essere o divenire protagonista del proprio percorso, coinvolgendo quando possibile anche la sua famiglia. Oltre ai famigliari, la Cooperativa stimola la partecipazione alla vita societaria anche dei/delle volontari/volontarie e dei/delle lavoratori/lavoratrici.

### **Continuità**

Incontra s.c.s garantisce, salvo cause di forza maggiore, la continuità e la regolarità nello svolgimento dei servizi. Osserva inoltre l'evoluzione dei bisogni delle persone e della comunità in cui opera e, collaborando con altre risorse del territorio, cerca le risposte più adeguate a tali esigenze.



### **Efficacia ed efficienza**

L'attività di Incontra della Cooperativa si fonda su criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. Al fine di incrementare l'efficacia dei servizi resi, la Cooperativa garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantenendo rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie. Al fine di operare al massimo dell'efficienza l'organigramma della Cooperativa prevede la suddivisione in specifici ruoli al fine di garantire un'ottimale organizzazione del servizio e di amministrazione della spesa.

Per Incontra inoltre è di fondamentale importanza il principio della **Centralità della persona**

La Cooperativa attribuisce infatti molta importanza alle relazioni che si stabiliscono tra le persone che la vivono. *Centralità della persona* significa che ogni persona deve trovare in Incontra s.c.s un luogo in cui poter esprimere le proprie risorse e sentire accolti i propri bisogni.

### ***Pubblicazione della Carta dei Servizi***

La carta dei servizi è disponibile in forma cartacea presso la sede amministrativa della cooperativa, è consultabile e scaricabile dal sito internet della Cooperativa. [www.incontra.tn.it](http://www.incontra.tn.it)



## **SEZIONE COMUNE**

### ***Informazioni generali sull'organizzazione***

#### ***La nostra storia***

Incontra s.c.s. nasce il **1 maggio 2018** dalla fusione delle cooperative **Il Bucaneve** e **L'Ancora**, due realtà profondamente radicate nel territorio giudicariense e operanti **dai primi anni novanta** che, vantando esperienze e competenze complementari, decisero di unire le rispettive forze, nell'ottica di offrire servizi ancora più competitivi, innovativi e completi.

Da Il Bucaneve abbiamo ereditato l'impegno nel **settore socio-assistenziale e socio-sanitario**, con specifico riferimento al supporto di persone con disabilità, dipendenze da alcool e situazioni di svantaggio o emarginazione. Da L'Ancora, invece, abbiamo mutuato la prerogativa di offrire **autentiche opportunità ai/alle giovani**, dedicando particolare attenzione alle fragilità e supportando i/le ragazzi/e all'interno dei rispettivi percorsi scolastici o accompagnandoli/le nel mondo del lavoro.

**Nel 2014**, proprio da uno spin off de L'Ancora, **è nato il Centro METE**, un servizio e innovativo, che offre **supporto formativo, educativo, orientamento e consulenza psicologica**, valorizzando la competenza di una qualificata equipe multidisciplinare di professionisti.

Incontra e Centro Mete, oggi, rappresentano le due anime all'interno di una **progettualità ambiziosa e in costante crescita**, ispirata dal desiderio di incidere in modo delicato e concreto verso i bisogni della società, riservando un occhio di riguardo alle persone più deboli.

## **AREA MINORI**

### **Centri socio educativi territoriali**

Nei nostri centri socio educativi territoriali promuoviamo **interventi di sostegno, rivolti ai/alle minori**. Organizzare la giornata scolastica, favorire la consapevolezza di sé, gestire le relazioni sociali, sono solo alcune delle attività che coordiniamo presso le nostre strutture. Miriamo all'**inclusione dei/delle ragazzi/e nel proprio ambiente di vita**, al **rapporto con le famiglie e con le scuole**.

### **Centri di aggregazione territoriale**

Per minori e giovani adulti/e, proponiamo **attività di accoglienza, intrattenimento, incontro e socializzazione**, basate sulla relazione intra pari e con gli operatori. I centri



di aggregazione favoriscono e promuovono l'inclusione sociale, sono luoghi di incontro e confronto dove vengono rafforzate relazioni, competenze individuali e conoscenze.

### **Intervento educativo domiciliare**

Il servizio ha come obiettivi primari: la **crescita** e il **benessere del/della minore all'interno del proprio contesto familiare** e il sostegno delle capacità genitoriali e la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare con il coinvolgimento del/della minore e delle figure genitoriali.

### **Spazio neutro**

Si tratta di un **luogo dedicato a nuclei familiari interessate da situazioni di conflittualità**, che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili e serene con i/le figli/e minori. L'intervento si svolge in un ambiente neutrale e protetto e alla presenza degli/delle operatori/operatrici, che osserveranno la relazione tra genitori e minore, sostenendo entrambe le parti nella ricostruzione del rapporto.

### **Abitare accompagnato per minori**

Si tratta di un servizio rivolto a giovani d'età compresa tra i 18 e i 25 anni, in uscita da strutture protette o in situazioni di difficoltà, che necessitano di **accompagnamento nel percorso verso la reintegrazione sociale e la piena autonomia**. Durante il percorso, viene garantito il supporto orientativo e la consulenza nella ricerca del lavoro.

## **AREA DISABILITÀ**

### **Inclusione scolastica**

Servizio svolto in convenzione istituti scolastici del territorio. E' gestito da operatori/operatrici qualificati/e, che realizzano **interventi educativi dedicati ad alunni con bisogni educativi speciali di varia natura e complessità**. Le attività si svolgono all'interno della scuola e sono portate avanti in stretta collaborazione con gli/le insegnanti di sostegno e l'intero corpo docenti.

### **Intervento educativo domiciliare**

Gli/Le educatori/educatrici dedicati/e, **operano direttamente nell'ambiente di vita di persone con disabilità, sia minori che adulti**, per facilitarne l'adattamento e promuovere lo sviluppo della personalità e di competenze specifiche.

### **Ability Lab**

Ability Lab è un progetto che viene realizzato in collaborazione con l'associazione L'Impronta, concepito come un **"laboratorio delle abilità" dove bambini/e e ragazzi/e con Bisogni Educativi Speciali possono allenare e potenziare capacità specifiche in un contesto di benessere e divertimento**.



### **Progetti di inclusione Sociale**

I Progetti di Inclusione Sociale sono rivolti **a persone con disabilità con residue competenze di autonomia**. Le attività previste si svolgono in scuole dell'infanzia, APSP, negozi, fabbriche e biblioteche aderenti, offrendo ai/alle partecipanti un'opportunità di integrazione significativa.

### **Comunità integrata**

La Comunità Integrata è un **servizio residenziale dove accogliamo persone adulte con disabilità impossibilitate a vivere autonomamente nel proprio domicilio**. Offriamo anche progetti di residenzialità temporanea, ideati per rispondere a situazioni di emergenza o per garantire sollievo alle famiglie.

### **Abitare accompagnato**

Abitare Accompagnato è un percorso dedicato ad adulti/e con disabilità, finalizzato allo **sviluppo e al potenziamento dell'autogestione, con l'obiettivo di raggiungere, a lungo termine, una condizione di autonomia residenziale con un monitoraggio leggero da parte degli operatori/operatrici**. Il programma si articola in diverse fasi, dall'allenamento della quotidianità alle prime esperienze di co-abitazione.

### **Percorsi per l'inclusione**

Nei Percorsi per l'Inclusione, accogliamo persone con disabilità che necessitano di interventi assistenziali e socio-riabilitativi. Il nostro obiettivo è **promuovere il benessere fisico e psichico, favorire l'inclusione sociale e costruire legami significativi con il territorio**. Attraverso progetti individualizzati, offriamo attività educative, di socializzazione e di supporto alla quotidianità, valorizzando le risorse di ogni partecipante.

### **Progetto "L'Altra Pausa"**

Con il progetto "L'Altra Pausa", collaboriamo con persone con disabilità, coinvolgendole nelle attività quotidiane dell'Altro Bar, nel catering e nella distribuzione di merende all'Istituto d'Istruzione Lorenzo Guetti, per valorizzarne le competenze e diffondere una cultura inclusiva.



## **AREA ADULTI**

### **Comunità Socio-Riabilitativa**

Presso la Comunità Socio Riabilitativa per Adulti, situata a Tione di Trento, offriamo un **servizio residenziale** e un **servizio diurno**. **Ci prendiamo cura di persone con problematiche psichiatriche, affette da dipendenze ed emarginazione sociale.** Attraverso progetti personalizzati le persone accolte sono accompagnate in percorsi di acquisizione dell'autonomia personale e di reinserimento sociale.

### **La Bottega dei Mestieri**

La Bottega dei Mestieri, situata a Tione di Trento, è un **laboratorio dedicato all'acquisizione dei prerequisiti lavorativi**. Qui, offriamo un luogo in cui attività proposte l'acquisizione e il mantenimento delle autonomie lavorative, il monitoraggio del benessere psico-fisico, il rinforzo delle capacità personali, la cura delle relazioni e della socializzazione e l'integrazione dei percorsi scolastici, per contrastare la dispersione.

### **I tirocini**

Gestiamo tre tipologie di tirocinio: Tirocini di Inclusione Sociale, Tirocini Orientativi/Formativi e Tirocini previsti da progetti a finanziamento FSE – che si differenziano per obiettivi e progettualità.

I **Tirocini di Inclusione Sociale** sono mirati all'osservazione del/della tirocinante in un contesto lavorativo diverso dal laboratorio protetto. Possono prevedere un tutoraggio e si svolgono sulla base di un progetto personalizzato condiviso con la persona e la rete dei servizi invianti.

I **Tirocini Orientativi/Formativi** puntano a far acquisire competenze tecniche preliminari all'ingresso nel mondo del lavoro, attraverso esperienze pratiche all'interno di aziende del territorio.

I **Tirocini e le progettualità finanziate dal FSE (Fondo Sociale Europeo)**, rivolti a persone appartenenti a fasce deboli, condividono gli obiettivi dei tirocini orientativi/formativi. Sono previste attività pratiche e individuali, sviluppate in piccoli gruppi con l'obiettivo di allenare le competenze lavorative e trasversali.

Generalmente, possono accedere ai tirocini le persone in uscita dal percorso di prerequisiti lavorativi, svolto presso La Bottega dei Mestieri o segnalate dai servizi socio-sanitari, a condizione che abbiano completato un percorso preliminare in uno dei servizi di Incontra.



### **Il servizio SAL**

Il Servizio Integrato per la Salute Mentale offre percorsi di inclusione, cura e riabilitazione per persone con disagio psichico, all'interno delle tre macro aree Socialità, Abitare e Lavoro (SAL). Il servizio è rivolto ai residenti in Alto Garda-Ledro e nelle Valli Giudicarie e in carico ai Centri Salute Mentale territoriali (Arco e Tione)

### **INCONTRA B**

Supportiamo giovani e adulti/e vulnerabili nell'ingresso nel mondo del lavoro, collaborando con aziende e associazioni, che operano nei settori della ristorazione, del turismo, dell'organizzazione eventi e produttivo.

### **Case per ferie**

Gestiamo **cinque case per ferie**, situate in diverse vallate del Trentino. Per offrire un'accoglienza calorosa in località turistiche suggestive e immerse nella natura: Casa Brione si trova nell'omonima frazione di Borgo Chiese, Casa CIF e Casa Dal Trozzo sono in Val di Sella (Borgo Valsugana), Casa Don Santo Amistadi è ubicata a Sella Giudicarie e Casa Magnola a Segonzano. **Le case accolgono associazioni culturali, sportive e di assistenza, gruppi parrocchiali, famiglie, amici/che, oltre a stage formativi e collaborazioni con Istituti Scolastici**

### **L'altro bar di Verdesina**

L'Altro Bar, inaugurato a giugno 2024 nel comune di Porte di Rendena, nella frazione di Verdesina, è stato creato da noi con l'intento di dare vita a un **luogo inclusivo e accogliente per la comunità**, grazie alla concessione gratuita decisa dall'Amministrazione municipale.

Esso non rappresenta solo un punto di ristoro, ma un **centro di incontro dove promuoviamo sostenibilità, inclusione e valorizzazione del territorio**.

### **Caffetteria Incontra di Tione**

La Caffetteria Incontra, situata a Tione di Trento in via Trento, è un **luogo accogliente e inclusivo dove promuoviamo l'integrazione sociale e lavorativa**. In questo spazio le persone con disabilità possono **sviluppare competenze lavorative, interagire e integrarsi con la comunità locale**.

### **Progetti di inserimento lavorativo**

Con Incontra B ci siamo specializzati nell'**accompagnamento e nell'inserimento nel mondo del lavoro di giovani e adulti/e vulnerabili delle Valli Giudicarie**.



### **Gestione CT Olmi**

Centro Teatro OLMI di Trento è un punto di incontro privilegiato, dove l'arte incontra le questioni sociali, stimolando conversazioni aperte e costruttive. Gestendo questo spazio, facilitiamo una programmazione ricca di eventi, corsi e incontri, che mantengono vivo il tessuto sociale e culturale del nostro territorio, celebrando la diversità delle espressioni artistiche.

### **Servizi alla persona e interventi sociali**

Gestione attività di pubblica utilità "Progettone", attraverso l'impiego di persone disoccupate.

### **La Falegnameria di Incontra B**

Produzioni di manufatti in legno (es. arnie, piccoli oggetti d'arredamento)

### **Servizi a per la pubblica amministrazione**

Gestione poli museali Rio caino, attraversamenti pedonali nel periodo scolastico

## **CENTRO METE**

### **AMBITO FORMAZIONE E CONSULENZA**

L'area progetta e gestisce corsi di formazione sia per personale interno alla cooperativa sia per personale appartenente ad altre organizzazioni.

Gestisce inoltre sportelli di consulenza psicologica, sia rivolti a singole persone che ad istituzioni, es. sportelli scolastici e presso Apsp.

#### **Sportelli psicologici:**

- ✓ **Consulenze individuali.** Offriamo supporto per affrontare le sfide della vita dall'infanzia, all'età adulta, passando per l'adolescenza e la genitorialità. Questo servizio si estende a problematiche quali ansia, stress, difficoltà relazionali, lutti e disturbi psicopatologici. Il nostro accreditamento con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari garantisce un approccio professionale e riservato.
- ✓ **Sportelli scolastici.** Riconosciamo l'importanza dello/a psicologo/a negli istituti scolastici come supporto vitale per studenti/esse, genitori, docenti e personale. Le nostre attività promuovono la collaborazione scuola-famiglia, supportano la gestione di eventuali difficoltà e migliorano i rapporti interpersonali, offrendo colloqui individuali o di gruppo e interventi mirati a seconda delle esigenze dell'istituto.



- ✓ **Sportelli nelle Apsp.** Nelle strutture per anziani/e, lo/La psicologo/a svolge un ruolo cruciale nel supporto agli/alle ospiti, ai loro familiari e agli/alle operatori/operatrici. Il nostro obiettivo è promuovere il benessere e l'armonia all'interno della comunità della residenza; interveniamo sul mantenimento o sul recupero delle abilità cognitive e relazionali, offrendo un ascolto attento alle sfide legate all'invecchiamento e all'istituzionalizzazione.
- ✓ **Proposte formative.** Proponiamo momenti di approfondimento su tematiche cruciali, come la genitorialità, la gestione dello stress e il benessere psicologico generale. Tali appuntamenti sono pensati anche per promuovere la sensibilizzazione della società rispetto alla salute mentale, e saltando la figura dello/della psicologo /a, una risorsa preziosa per il miglioramento della qualità della vita.

### **AMBITO ANIMAZIONE**

Progetta e gestisce iniziative di animazione rivolte a diversi destinatari. In particolare:

- ✓ **Animazioni estive:** rivolte a bambini/e dai 6 ai 13 anni
- ✓ **Animazione di comunità:** attività di animazione territoriale svolte in collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio finalizzate a sviluppare senso di appartenenza e di comunità
- ✓ **Animazione all'interno delle Apsp** per anziani/e

### **AMBITO EDUCAZIONE**

L'ambito Educazione progetta e gestisce attività di:

- ✓ **orientamento** rivolte ad alunni/e, genitori ed insegnanti delle scuola primaria e secondaria,
- ✓ supporto compiti,
- ✓ educazione ambientale
- ✓ educazione degli adulti/e ( es: educazione digitale, promozione della lettura, promozione pari opportunità, ecc).
- ✓ educazione cooperativistica

Promuove inoltre la partecipazione e la cura delle comunità attraverso **specifici progetti** (Opportunity catchers, ci stò affare fatica)

### **AMBITO LAVORO**

L'ambito lavoro gestisce:

- ✓ **corsi di formazione per apprendisti/e**
- ✓ **sportelli di orientamento al lavoro** e per aziende
- ✓ **percorsi di avvio al lavoro per soggetti fragili**



## **Organi di Governo.**

La Cooperativa è retta da un Consiglio di Amministrazione composto di 9 amministratori/amministratrici, di cui due compongono il Comitato di Controllo sulla Gestione. I/le componenti del Consiglio rivestono la carica a titolo gratuito, ad eccezione della Presidente e delle figure professionali elette ed incaricate come componenti del Comitato di Controllo sulla Gestione e Organismo di Vigilanza. Il Consiglio di Amministrazione viene eletto dall'assemblea dei soci/e ogni 3 anni.

### **Composizione del Consiglio di Amministrazione in carica dal 27/05/2024**

Monia Bonenti	Presidente
Mariagrazia Scaglia	Vicepresidente
Mariano Failoni	Amministratore
Elena Simoni	Amministratrice
Andrea Rizzonelli	Amministratore
Elisa Gargioni	Amministratrice
Maura Luzzani	Amministratrice
Michele Tavernini	Membro del Comitato di Controllo sulla Gestione
Claudio Bertoni	Membro del Comitato di Controllo sulla Gestione

## **I soci al 31.12.2025**

Soci/e lavoratori/lavoratrici	31
Soci fruitori/ socie fruitrici	17
Soci Volontari/ socie volontarie	40
Soci Sovventori/socie	4
<b>TOTALE SOCI</b>	<b>92</b>



## Organigramma

Sul piano organizzativo la cooperativa **Incontra s.c.s** è articolata in 5 aree di servizi rivolti all'utenza e due aree di Servizi generali che comprendono l'area amministrativa e servizi trasversali di supporto al funzionamento dell'intera organizzazione (la comunicazione, lo sviluppo di comunità, qualità/accreditamento/ servizi di compliance, risorse umane e funzione psicologica)

Nello specifico le 5 aree di gestione dei servizi sono: Area Minori, Area Disabilità, Area Adulti, Centro Area Mete, Incontra B;

ORGANIGRAMMA INCONTRA S.C.S									
PRESIDENZA									
DIREZIONE									
DPO									
RSPP									
MEDICO DEL LAVORO									
ODV									
COMITATO GUIDA UNI/PDR 125:2022									
LE AREE	I SERVIZI							LE FUNZIONI TRASVERSALI	
AREA MINORI	POLO NORD CENTRO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE DI PINZOLO/TIONE DI TRENTO/EDUCATIVA DI STRADA		POLO EST CENTRO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE DI COMANO/CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE PAGANELLA		POLO TERRITORIALE IDE FAMILIARMENTE/SPAZIO NEUTRO/ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI			FUNZIONI TRASVERSALI	COMUNICAZIONE
AREA ADULTI	COMUNITA' SOCIO RIABILITATIVA TIONE	LABORATORIO OCCUPAZIONALE TIONE	LABORATORIO PER I PREREQUISITI LAVORATIVI LA BOTTEGA	SERVIZIO SAL - SOCIALITA'	SERVIZIO SAL - ABITAZIONE	SERVIZIO SAL - LAVORO	SERVIZIO SAL - CENTRO DIURNO C/O CSM TIONE		SVILUPPO DI COMUNITA'
AREA DISABILITA'	COMUNITA' INTEGRATA LARIDO	PERCORSI PER L'INCLUSIONE LARIDO STORO	ABITARE ACCOMPAGNATO STORO	TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE	IDE DISABILITA'	INCLUSIONE SCOLASTICA			CERTIFICAZIONI/ACCREDITAMENTI/COMPLIANCE
AREA METE	ANIMAZIONE	LAVORO	EDUCAZIONE	FORMAZIONE E CONSULENZA					
INCONTRA B	CAFFETTERIA/ALTRO BAR	INSERIMENTO LAVORATIVO	CASE PER FERIE						
AMMINISTRAZIONE	CONTABILITA'	PERSONALE							RISORSE UMANE E FUNZIONE PSICOLOGICA

## Funzionigramma

Tutte le aree in cui è articolata la Cooperativa sono presidiate dal Direttore che ha la responsabilità generale del buon andamento dei servizi e delle attività. Il Direttore si avvale nella sua azione del supporto del Comitato di Direzione, composto dai/dalle Responsabili di Area.



Ciascuna area, articolata in servizi operativi, è presidiata da un/a Responsabile di Area. I servizi fanno invece riferimento sul piano organizzativo e delle responsabilità ai/alle Responsabili di Servizio.

### **L'équipe multidisciplinare**

In ogni servizio della Cooperativa Incontra la metodologia di lavoro utilizzata si basa sul lavoro d'équipe. **L'équipe multidisciplinare** è il gruppo composto dagli/dalle educatori/educatrici, dallo/dalla psicologo/a interno e dal/dalla Responsabile di Servizio. Si riunisce settimanalmente per valutare i progetti personalizzati e programmare l'attività. Lo/a psicologo/a partecipa all'équipe ogni 15 giorni.

**I/le Responsabili di Servizio** organizzano i diversi servizi in cui è articolata la Cooperativa, coordinano l'équipe, verificano lo svolgimento delle attività e la gestione quotidiana dei Progetti educativi o riabilitativi degli/le ospiti. Curano, inoltre, il rapporto con le famiglie, con i Servizi Socio-Sanitari e con le realtà associative della comunità. Gli educatori/Le educatrici sono figure professionali che lavorano a diretto contatto con gli/le utenti. Nello specifico gli/le educatori/educatrici organizzano e partecipano alle attività previste nei singoli Progetti Educativi o riabilitativi e, ove necessario, svolgono attività di assistenza alla persona. In alcuni casi (esempio: gli/le educatori/educatrici della Struttura Socio Riabilitativa per adulti) curano la gestione dei rapporti con i/le referenti dei Servizi Socio-Sanitari, con la famiglia, con tutti i soggetti coinvolti nel progetto.

A supporto degli/delle educatori/educatrici, nella prospettiva della verifica e del miglioramento continuo del loro operato sono previsti, a cadenza variabile in funzione delle esigenze delle singole équipe della cooperativa, incontri di supervisione di gruppo.

### **Le funzioni trasversali**

A supporto del buon funzionamento dell'intero sistema cooperativa sono state attivate alcune funzioni trasversali: la comunicazione, lo sviluppo di comunità, i servizi di compliance (qualità/accreditamento/gestione sicurezza, servizio privacy), la gestione delle risorse umane e funzione psicologica.

La funzione comunicazione presidia e cura la gestione della comunicazione interna ed esterna, con l'obiettivo di attivare legami, promuovere consapevolezza e costruire connessioni tra la persone, i servizi ed i territori.

Lo sviluppo di comunità è la funzione deputata al presidio ed al coordinamento di tutti i servizi e le attività finalizzate ad alimentare le relazioni all'interno della comunità di riferimento di Incontra. Fanno capo alla funzione sviluppo di comunità i rapporti con l'Associazione Impronta per il coordinamento delle attività dei/delle volontari/e nei servizi della cooperativa ed il coordinamento interno dei progetti e delle iniziative afferenti ai Distretti Famiglia ed ai Piani Giovani di Zona che vedono coinvolta la cooperativa.

La/il responsabile dei servizi di compliance cura il rinnovo e l'eventuale acquisizione di nuove certificazioni della Cooperativa; presidia il rispetto dei requisiti previsti dai sistemi



di accreditamento in essere; presidia il rispetto della normativa cogente in tema di sicurezza sul posto di lavoro, privacy, cybersicurezza.

### **Servizio civile volontario**

Incontra s.c.s , offre inoltre la possibilità a giovani dai 18 ai 29 anni di svolgere presso le proprie sedi l'anno di servizio civile volontario: un'esperienza di crescita personale e professionale che un/una giovane può scegliere di fare, mettendosi al servizio della società e contribuendo allo sviluppo sociale, economico e culturale della propria comunità.

### **Tirocini curricolari**

Incontra s.c.s , nel rispetto della normativa vigente, può ospitare percorsi di tirocinio previsti dal curriculum di studio di centri di formazione professionale, istituzioni scolastiche, università, coerenti con la attività e le iniziative gestite e promosse dalla Cooperativa.

### **Tirocini formativi e di orientamento**

Incontra s.c.s , nel rispetto della normativa vigente, può ospitare e promuovere percorsi di tirocinio formativo ed di orientamento. Il tirocinio formativo e di orientamento è finalizzato a creare un contatto diretto tra un soggetto ospitante ed il tirocinante (che deve aver assolto l'obbligo scolastico) allo scopo di favorire l'arricchimento delle conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento o il reinserimento lavorativo

## ***Autorizzazioni, accreditamenti, certificazioni, Iscrizioni ad albi, registri ed elenchi della Pubblica Amministrazione***

### **Autorizzazioni ed Accreditamenti**

#### **Autorizzazioni/accreditamenti rilasciati ai sensi art. 5 e14 D.P.G.P della P.A.T del 27/11/00 n. 30-48/Leg (ambito sanitario e socio-sanitario)**

- ✓ Autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria e/o socio sanitaria per la nuova sede di Tione di Trento via Trento n. 13 per la funzione residenziale psichiatrica per n. 6 posti residenziali e per n. 16 posti semiresidenziali e conferma dell'accreditamento istituzionale presso la sede di Tione (determinazione del Dirigente del Dip. Salute e Politiche Sociali n. 131 del 20/05/2019);

- ✓ Comunità Socio Riabilitativa di Tione: accreditamento istituzionale per la funzione residenziale e semiresidenziale. Determinazione Dirigente UMSE disabilità e integrazione socio sanitaria n, 4000 del 18/04/2023
- ✓ Accreditamento istituzionale ai sensi dell'art. 14 del D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30-48/Leg e ss.mm. per struttura che eroga servizio di consulenza e assistenza psicologica, previsto dall'articolo 3 della L.P. 6 maggio 2016 n. 5 e disciplinato dalla D.G.P. n. 743 del 24 maggio 2019, presso la struttura psicologica denominata "MeTe" di Tione di Trento viale Dante n. 14 ( determinazione del Dip. Salute e Politiche Sociali n. 9240 del 27/08/2024);
- ✓ Accreditamento istituzionale ai sensi dell'art. 14 del D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30-48/Leg e ss.mm. per struttura che eroga servizio di consulenza e assistenza psicologica, previsto dall'articolo 3 della L.P. 6 maggio 2016 n. 5 e disciplinato dalla D.G.P. n. 743 del 24 maggio 2019, presso la struttura psicologica denominata "Mystart" di Rovereto (Tn) - Via Lungo Leno sx n. 30 ( determinazione del Dip. Salute e Politiche Sociali n. 2190 del 10/03/2025)
- ✓ Autorizzazione all'esercizio di attività socio-sanitaria e accreditamento, ai sensi dell'art. 5 e dell'art. 14 comma 2 del DPGP 30-48/2000, per l'attività sociosanitaria denominata Servizio integrato per la salute mentale nelle tre macroaree della socialità (Fareassieme), dell'abitare e del lavoro (Servizio SAL) nel Territorio Alto Garda Ledro e Giudicarie ai sensi della Determinazione del Dirigente Politiche sociali n. 4823 del 13 maggio 2025.

**Autorizzazioni/accreditamenti rilasciati dalla Provincia di Trento ai sensi della L.P. 13/2007 e del d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg (ambito socio assistenziale) – Aggiornato in data 06/12/2024 del G.P. n. 2015**

- ✓ Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età adulta, residenziale, semiresidenziale, domiciliare e di contesto (determinazione del Servizio Politiche Sociali n. 2977 del 23/08/2021);
- ✓ Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali persone con disabilità residenziale, semiresidenziale, domiciliare e di contesto (determinazione del Servizio Politiche Sociali n. 1355 del 08/07/2021);
- ✓ Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età evolutiva e genitorialità residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto (determinazione del Servizio Politiche Sociali n. 3514 del 07/09/2021).
- ✓ Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età evolutiva e genitorialità residenziale, (determinazione del Servizio Politiche Sociali n. 463 del 19/01/2024 ).



### **Altri accreditamenti/autorizzazioni**

- ✓ Accreditemento ai fini dell'affidamento in gestione di azioni a cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo (regolamento di cui al D.P.P 12-26 /Leg/14.05.2015 capo 3). Determinazione del Dirigente UMSE Europa n. 3659 del 15/04/2024
- ✓ Accreditemento ed iscrizione all'albo dei soggetti Pubblici e privati accreditati allo svolgimento dei servizi per il lavoro nella Provincia Autonoma di Trento. Determinazione del Dirigente Servizio Lavoro n. 223 del 22/12/2015
- ✓ Accreditemento per l'erogazione di servizi a favore di alunni con bisogni educativi speciali, rilasciato da P.A.T, del Dirigente Servizio Istruzione n. 8690 del 07/08/2025 per: attività di assistenza diretta e supporto alla didattica (L.P. 7 agosto 2006, n. 5, art. 74, comma 2, lett. a)) e programmi specifici di formazione professionale (L.P. 7 agosto 2006, n. 5, art. 74, comma 2, lett. d) ed e)
- ✓ Accreditemento per la gestione del Servizio Civile Universale Provinciale, Determinazione Dirigente Agenzia coesione sociale n. 7341 del 11/07/2022
- ✓ Autorizzazione a svolgere il ruolo di soggetto attuatore Intervento 3.3.C previsto dall "Documento degli interventi di politica del lavoro della XVI Legislatura. Det. n. 132 del 07/03/2024 del Dirigente Generale dell' Agenzia del Lavoro
- ✓ Accreditemento alla formazione del personale docente della Scuola, Determinazione Dirigente Iprase n. 86 del 21.08.2018

### ***Certificazioni***

Incontra s.c.s è in possesso delle seguenti Certificazioni:

- ✓ Sistema di Gestione per la Qualità Iso 9001:2015, rilasciata da SQS / IQNet in data 31/07/2024, confermato in data 16/07/2025
- ✓ Family Audit Executive, rilasciata da P.A.T. – Agenzia per la coesione sociale, la famiglia e la natalità – Ufficio Family Audit, determinazione dirigenziale n. 8898 del 12/08/2025
- ✓ Sistema di gestione per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo UNI/Pdr 125:2022 rilasciata da CSQA in data 20/10/2025
- ✓ Marchio Family in Trentino, rinnovato in data 27/11/2025

### ***Iscrizioni ad albi, registri ed elenchi della Pubblica Amministrazione***

- ✓ Iscrizione al registro soggetti accreditati per la gestione dei servizi socio assistenziali di cui all'art. 10 del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg: Determinazioni del Dirigente del Servizio Politiche Sociali determinazione del Servizio Politiche Sociali n. 2977 del 23/08/2021; 1355 del 08/07/2021; 3514 del 07/09/2021; 463 del 19/01/2024);



- ✓ Iscrizione all'elenco dei soggetti abilitati all'erogazione dei servizi di cura ed educazione acquisibile mediante Buoni di Servizio. Determinazione del Dirigente UMSE Europa n. 3798 del 15/04/2025

## ***Valori, mission, vision, politica della qualità, collaborazioni***

### **I nostri valori**

La nostra cooperativa è nata allo scopo di rispondere ai concreti bisogni delle persone e offrire un tangibile contributo alla comunità locale, con particolare riferimento al comparto sociale. Nello specifico, offriamo supporto per **contrastare la fragilità individuali** negli ambiti relazionale e comportamentale, sanitario, educativo e lavorativo, attraverso la **definizione di percorsi dedicati e gestiti da professionisti/e qualificati/e**.

**Ad ogni utente dei nostri centri riserviamo un progetto calibrato su misura**, ideato per favorirne la **crescita**, la **consapevolezza**, lo **sviluppo delle conoscenze** e delle competenze e mirato a superare le criticità, anche attraverso l'attivazione di una rete territoriale coordinata.

Parallelamente, promuoviamo iniziative finalizzate a stimolare la **partecipazione attiva delle persone**, e in particolare dei/della giovani, proponendo momenti che concilino sano divertimento, responsabilità, opportunità di maturazione e aggregazione.

La nostra stessa denominazione esemplifica la visione che ci contraddistingue: **promuovere l'incontro e la relazione ad ogni livello**. Alimentiamo le dinamiche di rete e la reciprocità, innanzitutto tra le persone, ma, non di meno, con e tra le istituzioni territoriali, gli operatori economici e quanti, a vario titolo, contribuiscono alla crescita collettiva e a soddisfare le esigenze della società.

Guidati da un **forte spirito innovativo**, aspiriamo a intercettare e anticipare i bisogni emergenti, offrendo un concreto aiuto per costruire un futuro più inclusivo e sostenibile. La nostra mission è orientata a **identificare e soddisfare i bisogni del territorio**, attraverso un impegno costante nell'ascolto, nell'accoglienza e nello stimolo delle persone, portandole al raggiungimento di obiettivi, fissati per contrastare ogni tipo di difficoltà.

Secondo questa logica, nel tempo, abbiamo ideato e implementato servizi sempre più evoluti e competitivi, che spaziano su un ampio spettro di esigenze individuali e collettive. Consapevoli delle complessità che caratterizzano l'ambito sociale nella contemporaneità, puntiamo sulla **qualità professionale**, sulla **passione** e sulla **sensibilità del nostro team di operatori/operatrici**, oltre che su un metodo di lavoro costantemente orientato alla ricerca, all'innovazione e alla condivisione.



Il nostro obiettivo è rispondere in modo concreto, delicato ed efficiente ai bisogni delle persone e della società, dedicando una particolare attenzione ai soggetti più deboli, per aiutarli a superare ogni forma di difficoltà.

Consapevoli delle complessità che caratterizzano questo momento storico, abbiamo attivato un'ampia gamma di servizi in ambito socio assistenziale, educativo e cognitivo, gestiti da professionisti/e qualificati/e e ideati per offrire percorsi personalizzati.

La nostra filosofia si attua declinandosi in diverse aree. Ci impegniamo nella gestione e realizzazione di **servizi sociosanitari, culturali, educativi, di animazione** e in attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Siamo presenti nelle Valli Giudicarie e nell'Altopiano della Paganella, operando attivamente per il benessere e l'inclusione delle persone sul territorio.

## **La nostra Mission**

**Incontra s.c.s.** è una cooperativa sociale: un'impresa sociale che allo scopo di trovare risposte ai bisogni del territorio

**ascolta** le persone, le comunità territoriali e i loro bisogni sociali, socio-sanitari ed educativi;

**stimola** il tessuto sociale affinché sia attento e si attivi nella risposta alle proprie fragilità;

**accoglie, orienta e accompagna** le persone e ne valorizza risorse e potenzialità.

La cooperativa, attraverso le proprie attività, sostiene, in un'ottica di reciprocità, la crescita della comunità e dà valore alla creatività e al protagonismo di tutti coloro che sono interessati a collaborare per il bene comune.

La cooperativa opera prevalentemente nel territorio delle Giudicarie.

## **La nostra Vision**

La Cooperativa **Incontra s.c.s.** anima la comunità territoriale e lavora affinché si attrezzino sempre più per far fronte alle difficoltà e alle fragilità delle persone che ne fanno parte.

Per questo promuove una responsabilità condivisa e diffusa, interagisce con le istituzioni e gli enti vicini a chi vive situazioni di difficoltà, favorisce la partecipazione delle persone alla vita sociale delle comunità di appartenenza e cerca di stimolarne il dinamismo e le potenzialità.

Aiuta il territorio a trovare risposte adeguate ai suoi bisogni, mettendo a disposizione la professionalità, la competenza e la passione di lavoratori e collaboratori.

Muovendo da una visione globale della persona, al di là delle sue difficoltà o fragilità, si propone di valorizzare ogni singola risorsa delle persone stesse, dei loro familiari e parenti, dei vicini/e e dei/lle comuni cittadini/e.



Lavora inoltre per promuovere condizioni che garantiscano a tutti piena dignità personale e sociale.

Per raggiungere tali obiettivi la cooperativa è fortemente orientata all'innovazione, così da essere sempre in grado di recepire gli stimoli provenienti dal contesto territoriale di riferimento e, nello stesso tempo, di anticipare future esigenze.

## **La nostra politica della qualità**

Date le premesse contenute nei Valori, nella Mission e nella Vision, la Cooperativa **Incontra s.c.s.** si impegna a:

In particolare **Incontra s.c.s.** si impegna a:

- ✓ rispettare i **vincoli** espressi dai committenti, le norme e le regole imposte dagli enti pubblici;
- ✓ attivarsi per ottenere e mantenere gli **accreditamenti** necessari previsti dal sistema pubblico per operare nel mercato sociale della Provincia Autonoma di Trento;
- ✓ trovare risposte alle richieste del **territorio**, collaborando con le istituzioni, il mondo scolastico, i servizi socio-sanitari, le famiglie e i/le singoli/e cittadini/e;
- ✓ accrescere costantemente i legami con il **territorio**, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.
- ✓ promuovere e diffondere la cultura della **Qualità** e della **Parità di Genere**;
- ✓ definire un sistema di **informazione** con il territorio e la propria utenza;
- ✓ formare personale adeguato alle tipologie di servizi richiesti;
- ✓ gestire le professionalità e qualificazione professionale ponendo la massima attenzione alla **valorizzazione delle risorse umane**, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora l'azione di tutta la cooperativa. In particolare Incontra intende prestare attenzione al livello di consapevolezza ed al senso di appartenenza del personale attraverso specifiche azioni formative;
- ✓ garantire l'attenzione **alla conciliazione dei tempi di vita** personali, familiari e di lavoro del proprio personale e delle comunità di riferimento;
- ✓ garantire elevata **flessibilità** e **innovazione** del sistema;
- ✓ utilizzare strumenti di **monitoraggio** dei processi, delle responsabilità e delle risorse, raccogliendo dati analizzati al fine del miglioramento del servizio e dell'organizzazione;
- ✓ disporre di una **gestione amministrativa** delle risorse attenta, precisa e puntuale;
- ✓ garantire una **progettazione individualizzata** degli interventi educativi, assistenziali, riabilitativi dei/delle destinatari/e dei servizi;
- ✓ presidiare l'assetto societario, operandosi per accrescere il livello di consapevolezza ed il **senso di appartenenza della base sociale**;

- ✓ promuovere le finalità ed i valori del Servizio Civile Universale Provinciale **SCUP**;
- ✓ adottare strumenti per prevenire ogni forma di discriminazione di genere e per contrastare qualsiasi atto lesivo della dignità del personale con attenzione tanto alle azioni quanto al linguaggio utilizzato, indipendentemente dal ruolo ricoperto e dal livello di responsabilità;
- ✓ valorizzare le diversità in ogni processo aziendale: dalla ricerca e selezione delle risorse umane all'accesso alla formazione, dalla definizione delle politiche retributive alla valutazione delle performance e all'attribuzione dei sistemi premianti, dalla selezione dei fornitori all'erogazione dei servizi o alla fornitura dei prodotti;
- ✓ sostenere il welfare familiare del proprio personale attraverso modalità di lavoro (smart working, part time, orari di lavoro flessibili) tali da favorire la conciliazione tra attività professionale e vita privata;
- ✓ favorire azioni di informazione, sensibilizzazione, coinvolgimento del personale sui temi delle pari opportunità e dell'empowerment femminile, evitando stereotipi e promuovendo la visibilità del contributo femminile, ma anche operando per un maggior coinvolgimento della componente maschile nel lavoro educativo;
- ✓ promuovere una comunicazione, anche attraverso attività di marketing e pubblicità, che dichiari in modo trasparente la volontà di conseguire la parità di genere e valorizzare la diversità e supportare l'empowerment femminile.

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

**Incontra s.c.s.** si impegna a collaborare con tutti i soggetti pubblici, del privato sociale e del mondo profit che possono concorrere alla realizzazione degli obiettivi dichiarati dalla Cooperativa.

In particolare **Incontra s.c.s.** si impegna a collaborare:

Con i Servizi Sociali, Sanitari, Socio Sanitari, Scolastici e con l'Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento, per la gestione dei progetti educativi e riabilitativi delle persone che beneficiano dei servizi della Cooperativa;

Con le organizzazioni del Privato Sociale presenti nella comunità, per favorire la partecipazione e l'inclusione sociale delle persone fragili che fanno riferimento alla Cooperativa;

Con le Imprese profit e non profit del territorio, per favorire progetti e percorsi di inclusione lavorativa delle persone fragili che attraverso le esperienze lavorative offerte da **Incontra s.c.s** intendono accedere al modo del lavoro.



## ***Rapporti con i Cittadini/e – Utenti***

### **Il Reclamo**

Le persone che beneficiano dei servizi di Incontra e le loro famiglie possono segnalare eventuali disfunzioni o insoddisfazioni o suggerimenti direttamente ai/alle Responsabili di Servizio o alla Direzione, i/le quali si attivano per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati con lettera scritta, via pec (incontra@pec.cooperazionetrentina.it), con comunicazione telefonica o in un colloquio personale (da richiedere presso gli uffici della Cooperativa in Piazza Cesare Battisti n. 69 – Breguzzo, 38087 Sella Giudicarie (Tn) , tel. 0465-900061, fax. 0465-329086, e-mail: info@incontra.tn.it).

La cooperativa si impegna a verificare tutte le segnalazioni e i reclami ricevuti ed a fornire a ciascuno/a di essi una risposta adeguata, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità

Ai reclami la cooperativa risponde in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

### **La Customer Satisfaciton**

Nell'ottica del miglioramento continuo e del monitoraggio della soddisfazione delle persone che beneficiano dei servizi della Cooperativa, Incontra s.c.s si impegna a somministrare annualmente ai/alle beneficiari/e dei servizi e alle loro famiglie, un questionario con lo scopo di verificare il livello di qualità percepiti da parte degli/dalle stessi/e in riferimento ai servizi erogati.

In tal modo tutti i/le beneficiari/e possono comunicare alla Cooperativa le loro opinioni ed anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi.

Le rilevazioni saranno elaborate dal/dalla Responsabile qualità ed annualmente riportate all'interno del Bilancio sociale.

### **La Privacy**

I dati personali forniti da utenti/ospiti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale di Incontra s.c.s sono trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo in materia di privacy (RGDP 2016/679).



Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale/sanitario che sono custodite nella cartella personale di ciascun ospite.

Al momento dell'ingresso c/o la Cooperativa Incontra verrà richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

L' informativa sul trattamento dei dati personali è pubblicata sul sito istituzionale della Cooperativa [www.incontra.tn.it](http://www.incontra.tn.it).

In allegato è pubblicato il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali.



## **SEZIONE SPECIALE**

### ***La metodologia di lavoro nei servizi della cooperativa incontra.***

In tutti i servizi della Cooperativa Incontra s.c.s. è adottata una metodologia di lavoro basata su quattro dimensioni:

- ✓ **La progettazione personalizzata**
- ✓ **Il lavoro d'équipe**
- ✓ **Il lavoro di rete**
- ✓ **La formazione continua**

#### **La progettazione individualizzata**

Per ogni persona in carico ai servizi di Incontra s.c.s. viene steso un progetto educativo o riabilitativo individualizzato. Il progetto viene costantemente monitorato e aggiornato. Gli obiettivi del progetto sono costruiti e condivisi con la persona interessata, la sua famiglia, gli operatori dei servizi sociali e sanitari.

#### **Il Lavoro d'équipe**

Il principale strumento di lavoro è l'équipe settimanale in cui gli/le educatori/educatrici ed il/la Responsabile del Servizio si confrontano per programmare le attività, valutare i progetti personalizzati. Nell'ottica **dell'équipe multidisciplinare**, ogni 15 giorni lo/la **psicologo/a interno/a** partecipa alle riunioni di équipe.

A cadenza mensile è prevista la partecipazione in equipe del/della Responsabile di Area, con funzione di aggiornamento dei dipendenti rispetto alle politiche ed alle strategie della cooperativa. Ha inoltre la funzione di raccogliere segnalazioni, bisogni, richieste.

#### **Il Lavoro di Rete**

Il lavoro di rete con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio è di fondamentale importanza per garantire alla persona che beneficia dei servizi della cooperativa Incontra s.c.s una presa in carico globale. L'operatore/operatrice di riferimento di ogni persona accolta e/o il Responsabile di Servizio hanno il compito di mantenere aggiornati i referenti dei servizi sociali, sanitari ed educativi interessati. Periodicamente sono inoltre previsti incontri di verifica tra tutti i soggetti coinvolti nel percorso di educativo o riabilitativo della persona in carico, per monitorare e valutare il raggiungimento degli obiettivi.

#### **La formazione continua**

Nella Cooperativa si pone importanza particolare alla formazione e dunque anche all'interno del Servizio vengono garantiti momenti di aggiornamento del personale per



supportarne la crescita professionale, sostenere la qualità del lavoro e in tal modo favorire servizi rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.

## ***I SERVIZI E LE ATTIVITA' DI INCONTRA\****

*\*servizi accreditati Provincia Autonoma di Trento/Azienda Provinciale Per i Servizi Sanitari Trento*

### **CENTRO METE**

*Dove ogni storia è preziosa, ogni sogno è possibile e ogni passo avanti non è che il prologo di quello successivo.*

Dal 2014, siamo al fianco di singole persone e famiglie, con l'obiettivo di trasformare tutte le fasi della vita in momenti di crescita e benessere.

Mete è molto più di un luogo di incontro: è un ambiente arricchente e ospitale, dove offriamo supporto, formazione e orientamento; uno spazio aperto creato per accompagnarti e guidarti attraverso un viaggio di maturazione individuale, sociale e professionale.

La nostra mission è entrare in piena sintonia con coloro che desiderano intraprendere un percorso esclusivo personalizzato, diretto a svelarne le potenzialità, le capacità e il talento.

### **AMBITO FORMAZIONE E CONSULENZA**

#### **Consulenze individuali e servizio di consulenza e assistenza psicologica\***

Dal 2019 Incontra è accreditata per la gestione del servizio di consulenza e assistenza psicologica

##### **Bisogni a cui risponde il servizio:**

Offriamo supporto per affrontare le sfide della vita: dall'infanzia, all'età adulta, passando per l'adolescenza e la genitorialità. Questo servizio si estende a problematiche quali ansia, stress, difficoltà relazionali, lutti e disturbi psicopatologici.

##### **Destinatari:**

Adulti in situazioni di vita critiche e difficili; Bambini/e, adolescenti e loro parenti; Collaboratori/trici di istituzioni scolastiche, sociali e sanitari.

##### **Attività**

**Infanzia:** accompagnamento e supporto alla genitorialità, problematiche relative alla crescita o legate al mondo della scuola, anche riguardanti le difficoltà proprie del Disturbo Specifico dell'Apprendimento;

**Adolescenti:** supporto nelle trasformazioni ed eventuali problematiche relative alla crescita che questa fase di vita porta con sé, nelle relazioni con gli altri, nella propria autostima, nel rapporto con la famiglia, nel dis-orientamento;

**Età adulta:** crisi personali, gestione dello stress, disturbi psicosomatici, difficoltà nel controllo e nella gestione emotiva, difficoltà relazionali e comunicative, lutti, disturbi d'ansia e dell'umore, difficoltà legate alla genitorialità, momenti di crisi familiare e/o di coppia, momenti o situazioni di disagio, dis-orientamento e nella fase dell'invecchiamento anche in casi di istituzionalizzazione per sé e per i famigliari;

**Disabilità:** difficoltà legate alla relazione, al vissuto emotivo, a questioni educative, a criticità specifiche che possono rendere più faticoso il percorso che la persona con disabilità o con difficoltà psichiatriche-psicologiche co-costruisce con genitori, famigliari ed educatori.

### **Figure professionali**

L'équipe del Servizio di assistenza e consulenza psicologica è composta da psicologi/psicologhe e psicologi/psicologhe-psicoterapeuti/e professionisti in possesso dei titoli richiesti dalla normativa, e in particolare:

per gli psicologi/psicologhe, iscrizione all'Albo degli psicologi Art. 2 c. 1 Legge 18 febbraio 1989 n. 56 )con regolare assolvimento degli obblighi formativi ECM

per gli/le psicoterapeuti/psicoterapeute, abilitazione all'esercizio dell'attività psicoterapeutica ex art. 3 e 35 della legge 18 febbraio 1989 n. 56, con regolare assolvimento degli obblighi formativi ECM

Ad essi spetta il compito della gestione diretta dell'utente allo sportello del servizio di consulenza e assistenza psicologica del Centro MeTe. E' presente una segreteria amministrativa per la gestione contabile delle fatturazioni e dei rapporti amministrativi con la Committenza (soggetti privati, Istituti Comprensivi, Terme, APSP, ecc.)

### **Sedi:**

**Tione di Trento** – Viale Dante n. 14 e-mail: [info@conmetepuoi.itn](mailto:info@conmetepuoi.itn). - tel. 345 6848308  
- Il Servizio è aperto il lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e su richiesta anche il sabato mattina

**Rovereto- Via Lungo Leno Sinistro n. 30** e-mail: [mystart@ilponterovereto](mailto:mystart@ilponterovereto) n. tel. 3403522553 Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e su richiesta anche il sabato mattina

### **Modalità di accesso:**

Appuntamento telefonico o accesso diretto al servizio



### **Sportelli scolastici.**

Riconosciamo l'importanza dello/a psicologo/a negli istituti scolastici come supporto vitale per studenti/esse, genitori, docenti e personale. Le nostre attività promuovono la collaborazione scuola-famiglia, supportano la gestione di eventuali difficoltà e migliorano i rapporti interpersonali, offrendo colloqui individuali o di gruppo e interventi mirati a seconda delle esigenze dell'istituto.

### **Sportelli nelle Apsp.**

Nelle strutture per anziani, lo/a psicologo/a svolge un ruolo cruciale nel supporto agli/alle ospiti, ai loro familiari e agli/alle operatori/operatrici. Il nostro obiettivo è promuovere il benessere e l'armonia all'interno della comunità della residenza; interveniamo sul mantenimento o sul recupero delle abilità cognitive e relazionali, offrendo un ascolto attento alle sfide legate all'invecchiamento e all'istituzionalizzazione.

### **Proposte formative.**

Proponiamo momenti di approfondimento su tematiche cruciali, come la genitorialità, la gestione dello stress e il benessere psicologico generale. Tali appuntamenti sono pensati anche per promuovere la sensibilizzazione della società rispetto alla salute mentale, e saltando la figura dello/a psicologo/a, una risorsa preziosa per il miglioramento della qualità della vita.

## **AMBITO ANIMAZIONE**

Nell'ambito Animazione intraprendiamo, insieme, un viaggio esplorativo, che trascende i confini della quotidianità, per approdare in una dimensione dove la libertà di espressione e la gioia della scoperta si intrecciano, creando un mosaico di esperienze uniche. È qui che adulti e bambini/e spiccano il volo verso orizzonti di gioco e creatività, riscoprendo la meraviglia di essere parte di una comunità vibrante e accogliente.

### **Animazioni estive\***

Nei nostri Centri Estivi invitiamo bambini/e e ragazzi/e a spiegare le ali dell'immaginazione, per vivere una stagione indimenticabile.

Sul territorio, proponiamo un'ampia gamma di esperienze, dalle attività sportive, che mettono alla prova agilità e coordinazione, a momenti ludico-ricreativi, che favoriscono la creatività. Non mancano le proposte linguistiche, pensate per avvicinare i/le giovani alla scoperta di nuove lingue in modo dinamico e coinvolgente, e iniziative green, che sensibilizzano verso il rispetto della natura che ci circonda.

Questi spazi rappresentano un'occasione preziosa per crescere, fare nuove amicizie ed esplorare interessi inediti; il tutto in un ambiente sicuro, accogliente e stimolante, sotto la guida attenta dei nostri esperti/e educatori/educatrici.

Con Mete, l'estate diventa un'occasione per volare alto: per imparare, socializzare, evolvere e crescere!

Per i Centro estivi/ Colonie Diurne è possibile fare richiesta di Buoni di Servizio alla PAT in quanto Incontra è ente accreditato.

### **Bisogni a cui risponde il servizio**

Il servizio ha l'obiettivo di essere di supporto alle famiglie e offrire ai/alle bambini/e momenti di socializzazione attraverso proposte ludiche, motorie e ricreative, attività divertenti ma al contempo educative, attraverso le quali si offrono opportunità di crescita, di scambio, di incontro e di apertura.

### **Destinatari/e**

CENTRI ESTIVI A favore dei/delle bambini/e-ragazzi/e dai 6 ai 16 anni e per ragazzi/e con certificazione 104/92 fino a 18 anni;

SCUOLE MATERNE ESTIVE: bambini/e con età 3-6 anni

### **Attività**

I progetti definiti "COLONIE DIURNE" sono organizzate in collaborazione con i committenti (comuni, pro loco, apt...) e altre realtà del territorio (associazioni...) rivolti alle bambini/e dalla scuola dell'infanzia fino alla scuola secondaria di primo grado. Le attività proposte afferiscono a 4 ambiti tematici:

- ✓ attività ludico/educative
- ✓ attività sportive
- ✓ attività linguistiche
- ✓ conoscenza del territorio

Queste attività hanno come obiettivo la realizzazione di un servizio di animazione prevalentemente attivo nel periodo estivo (da metà giugno a fine agosto) con la possibilità di scegliere diversi profili giornalieri:

- Mattino o pomeriggio
- Mattino o pomeriggio + pranzo
- Giornata intera

L'iscrizione è settimanale. È previsto il pranzo in strutture convenzionate o somministrato da ditte di catering; il menù viene condiviso a monte con i fornitori e comunicato alle famiglie tramite cartolina settimanale. Nella quasi totalità dei centri estivi viene garantito il servizio di trasporto. Le sedi di realizzazione, ove non siano di proprietà della cooperativa, vengono individuate attivando le reti territoriali e poi scelte



in base alle caratteristiche dell'attività proposta (campi sportivi, scuole, palestre, teatri...). Tutte le attività di animazione hanno come obiettivo principale quello di promuovere momenti di benessere della persona in se stessa e nel gruppo, riscoprendo il valore del gioco come strumento di crescita e di espressione del sé. Stimolare la curiosità e l'apprendimento dei/delle bambini/e attraverso la definizione di percorsi tematici volti a coinvolgere il territorio di riferimento, al fine di valorizzarne ricchezze e risorse naturali. Facilitare la spontanea interiorizzazione di regole del vivere sociale da parte dei/delle bambini/e attraverso la condivisione di uno spazio e di un tempo di gioco. Le informazioni sulle attività organizzate, programmazione, orari, tariffe, servizi accessori sono reperibili sul sito [www.conmetepuoi.it](http://www.conmetepuoi.it) oppure negli opuscoli presenti nelle sedi della Cooperativa Incontra o presso gli Enti convenzionati.

### **Figure professionali**

Il personale impiegato nei servizi è in possesso dei requisiti previsti dalla Delibera della G.P. della Provincia di Trento n. 322 del 02/03/2018 P.2.1

### **Sedi**

Le attività sono organizzate nei territori della Comunità delle Giudicarie e dell'Altopiano della Paganella.

### **Modalità di accesso**

L'accesso al servizio avviene attraverso la compilazione on line del modulo di iscrizione disponibile nel sito [www.conmetepuoi.it](http://www.conmetepuoi.it), ambito Animazione

All'atto dell'iscrizione è necessaria la presentazione di tutta la documentazione richiesta. Il costo del servizio è a carico delle famiglie. Le quote per ogni attività sono annualmente indicate negli opuscoli di presentazione del servizio.

Sono previste quote agevolate:

- ✓ Ove sono in vigore convenzioni con i comuni
- ✓ In caso di iscrizione di più figli/e

Per le stesse attività è possibile fare richiesta di Buoni di Servizio alla PAT in quanto Incontra è ente accreditato. Appuntamento telefonico o accesso diretto al servizio

### **Animazione di comunità**

L'animazione di comunità trasforma ogni occasione in un'esperienza unica di gioia e condivisione. Dal cuore pulsante delle feste di paese, alle celebrazioni più intime come matrimoni o cene aziendali, offriamo un ventaglio di attività ludiche e ricreative personalizzate in base alle esigenze più diversificate. La mission di Mete è arricchire



ogni evento con proposte dinamiche, coinvolgendo persone di tutte le età in un clima di allegria e appartenenza.

I nostri laboratori sono accuratamente adattati alle caratteristiche e ai temi degli eventi, garantendo ad ogni partecipante la possibilità di immergersi in attività che fondono divertimento, socializzazione, interazione e crescita personale.

### **L'animazione nelle Apsp**

Il servizio di animazione nelle Apsp nasce dalla consapevolezza che l'assistenza alle persone anziane non autosufficienti debba andare oltre l'ambito strettamente sanitario e riabilitativo. La nostra missione è far sì che ogni giorno diventi un'occasione per "imparare a volare", anche nella terza età, attraverso attività socioeducative, di animazione e di socializzazione.

Consideriamo il percorso di ogni anziano/a come un viaggio personale all'interno della comunità delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), dove l'attenzione alla salute si fonde con il desiderio di vivere esperienze significative. Creiamo itinerari su misura che stimolino la mente, favoriscano le relazioni sociali, alimentino lo spirito e incoraggino ogni individuo a esprimere la propria unicità. Dalle attività ludico-ricreative alle iniziative di apprendimento, ogni momento è un'opportunità per scoprire nuovi orizzonti di sé e del mondo circostante.

## **AMBITO EDUCAZIONE**

Nell'ambito Educazione, ci impegniamo a tessere un percorso formativo che abbraccia persone di tutte le età, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di competenze indispensabili nel mondo contemporaneo. Parte integrante del nostro impegno è la realizzazione di progetti innovativi di educazione all'informazione ed educazione digitale, che mirano a fornire strumenti essenziali per navigare con consapevolezza e sicurezza nell'era digitale.

Offriamo laboratori e percorsi, che invitano alla scoperta reciproca in un clima di rispetto e sostegno, ponendo una forte enfasi sul coinvolgimento dei giovani come motori di iniziative che favoriscono il cambiamento.

La nostra visione si basa sulla collaborazione tra scuole, famiglie e professionisti/e del settore educativo, per creare un ponte generazionale che valorizzi la condivisione di esperienze e di conoscenze. Grazie a questa sinergia, diamo vita a progetti educativi volti a promuovere la cultura dell'apprendimento e la riflessione critica.

In questo ecosistema formativo, ogni individuo è invitato a esplorare, sperimentare e crescere, contribuendo alla costruzione di una comunità resiliente e consapevole.

Qui, la crescita personale e lo sviluppo di competenze relazionali si uniscono in un percorso formativo per tutte le età.



Collaboriamo con scuole e comunità per offrire laboratori e iniziative che coinvolgono e valorizzano ogni individuo, promuovendo l'apprendimento e il benessere collettivo. Ogni passo è un volo verso nuove capacità e orizzonti di crescita.

### **Laboratorio specialistico per Dsa - Passaparola\***

All'interno dei nostri laboratori, offriamo percorsi di sostegno mirati a sviluppare le capacità di acquisizione delle conoscenze e delle competenze nei/nelle bambini/e e nei/nelle ragazzi/e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento. L'obiettivo è triplice: promuovere il profitto scolastico, l'integrazione all'interno del contesto didattico e sociale e migliorare la qualità della vita, attraverso l'acquisizione di strategie e metodologie di studio efficaci. Questi laboratori, che si svolgono sia nelle sedi di Ponte Arche e Tione, anche con possibilità di collegamento online, sono pensati per creare un ambiente dove il benessere a scuola diventa la norma, non l'eccezione.

Accanto ai laboratori didattici offriamo proponiamo attività ludico-laboratoriali progettate per stimolare e rafforzare le competenze di base dell'apprendimento, adatte a tutte le fasce d'età.

Attraverso giochi, esercizi pratici e l'impiego di strategie innovative, si punta a potenziare le abilità cognitive e metacognitive dei partecipanti, trasformando la conoscenza in un'esperienza divertente, arricchente e costruttiva.

Il servizio è riconosciuto ai fini della richiesta di Buoni di Servizio in quanto Incontra è ente accreditato.

#### **Bisogni a cui risponde il servizio:**

Il servizio si pone l'obiettivo primario di accompagnare i/le minori nello sviluppo di un'autonomia nel percorso di apprendimento e nello sviluppo di competenze legate alla crescita personale (problem solving, decision making, gestione dell'ansia e dello stress); Le attività partono tutte dal presupposto e dalla convinzione che lo star bene a scuola e l'essere sereni/e nel proprio percorso di crescita costituiscano un benessere non solo per l'individuo, ma anche per la famiglia e per la comunità.

Obiettivo primario del servizio è quello di promuovere l'autonomia, la partecipazione e l'integrazione di persone con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e con certificazione lg. 104/92 attraverso l'uso delle tecnologie informatiche nell'educazione, l'uso di metodologie didattiche attive e partecipative e di strategie psicoeducative al fine di favorire il benessere scolastico e la qualità della vita. Dopo un primo periodo di conoscenza e osservazione, per ogni bambino/a e ragazzo/a gli/le operatori/operatrici progetteranno e svilupperanno un progetto psicoeducativo individualizzato in rete con la famiglia, la scuola ed i servizi.

Si tratta di attività di sostegno specifico e recupero scolastico per favorire le attività di studio e lo svolgimento dei compiti in un ambiente motivante e volto al potenziamento

delle abilità, in un contesto preferibilmente di gruppo che mira allo sviluppo di una buona motivazione, alla socializzazione, all'aiuto reciproco, alla creazione di un buon clima così da poter incentivare l'autostima e la fiducia in sé

### **Destinatari/e:**

**Laboratori per lo sviluppo dell'autonomia scolastica per DSA:** bambini/e e ragazzi/e dai 9 a 18 anni.

**Laboratori di potenziamento e di aiuto allo studio per bambini/e e ragazzi/e certificati/e lg. 104/92:** bambini/ragazzi dai 6 ai 18 anni.

### **Attività**

Il servizio svolto su anno solare, è uno spazio extrascolastico specialistico, in cui non si fa riabilitazione ma il cui obiettivo è di abilitare nel medio e nel lungo periodo i/le bambini/e e i/le ragazzi/e all'uso di strumenti compensativi, all'assunzione di un approccio metacognitivo e strategico nello studio/svolgimento dei compiti (per i DSA); per quanto riguarda i soggetti con certificazione 104/92 il servizio offre attività specialistiche laboratoriali atte a facilitare un recupero e potenziamento nell'acquisizione delle strumentalità di base e degli apprendimenti scolastici.

Le attività si articolano nell'anno e nella settimana in base alle richieste che pervengono dalle famiglie.

**Gli spazi per DSA.** Presuppongono la presenza di almeno due minori ed il rapporto auspicato operatore/trice/minore è di 1:3. Si va da uno o due pomeriggi a settimana in piccolo gruppo ad attività individualizzate con bambini/e più piccoli/e e/o nel caso di minori con difficoltà più importanti.

**Per i minori con certificazione lg. 104/92.** Le attività di gruppo hanno un rapporto massimo di 2 minori ad operatore/operatrice.

I laboratori prevedono un confronto con le famiglie: vengono strutturati dei momenti informativi e formativi ad hoc per il gruppo dei genitori coinvolto, con l'obiettivo di favorire lo scambio, il supporto reciproco, mantenere attivo il coinvolgimento delle famiglie sul percorso che i figli vanno svolgendo.

Gli operatori/le operatrici svolgono inoltre equipe settimanali e momenti di supervisione periodici con il/la responsabile del servizio, di cui viene redatto regolarmente verbale. L'obiettivo è quello di monitorare le attività, di offrire agli/alle operatori/operatrici nuove chiavi di lettura, strumenti e stimoli per lavorare con maggiore competenza ed efficacia, favorire lo scambio di esperienze, il supporto reciproco, mantenere attivo il loro coinvolgimento.

Nell'erogazione del servizio e nello svolgimento delle attività, i/le minori si avvalgono di una tecnologia specifica per DSA (pc, software specifici...) e per le difficoltà rilevate.

Il doposcuola per DSA è, inoltre, convenzionato con LA Cooperativa Anastasis di Bologna, che vanta un'esperienza decennale nel campo del supporto all'autonomia scolastica e della realizzazione di software ad hoc.

Questa convenzione permette alle famiglie con figli/e iscritti/e all'attività di avere un'agevolazione sull'acquisto dei suddetti strumenti compensativi (software), necessari allo svolgimento delle attività stesse e allo sviluppo di un percorso di autonomia.

Sono previsti incontri periodici per genitori, strutturati al fine di favorire lo scambio e la socializzazione tra persone con vissuti simili, per dare informazioni e per accrescere consapevolezza e competenze degli stessi nel vissuto quotidiano nel rapporto con i/le figli/e e con il mondo della scuola.

Il/la coordinatore/coordinatrice struttura dei momenti in cui ai genitori viene chiesto un riscontro diretto sulle attività che hanno visto coinvolti i/le figli/e; le attività, in parte laboratoriali, in parte frontali mirano ad avere dei feedback da parte delle famiglie in vista di un costante miglioramento del servizio e per accrescere il clima di fiducia reciproca.

### **Figure professionali**

Il servizio viene svolto da personale qualificato e specializzato per l'accompagnamento di bambini/e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento

### **Sedi**

Le attività si svolgono nelle sedi della Cooperativa Incontra di Comano Terme, Tione di Trento, secondo orari personalizzati concordati con le singole famiglie.

Durante il periodo scolastico il servizio è garantito tutti i pomeriggi ed il sabato mattina. In estate il servizio è garantito anche le mattine.

### **Modalità di accesso**

L'accesso alle attività è libero, fino all'esaurimento dei posti disponibili. Precederà un colloquio iniziale con la famiglia per avere le informazioni necessarie sul/la bambino/a e ragazzo/a e presentare l'articolazione e obiettivi del servizio offerto. Le attività necessitano di un confronto e di una condivisione periodici ma continuativi con le figure coinvolte: scolastiche, sanitarie (NPI/logopedia) e della famiglia.

Previa iscrizione all'attività, la/il responsabile del servizio illustra il progetto educativo e la tipologia di attività previste. Nel momento dell'iscrizione la famiglia e il/la minore sottoscrivono un patto educativo in cui vengono esplicitati modalità di erogazione del servizio, personale coinvolto, attività, calendario delle attività, obiettivi.

La quota oraria prevista è stata stabilita in modo tale da facilitare l'accesso da parte delle famiglie. Inoltre l'attività prevede la possibilità di fare richiesta dei Buoni di Servizio in quanto Incontra è ente accreditato.



La Cooperativa prevede agevolazioni nel caso di partecipazione da parte di fratelli/sorelle.

Le tariffe sono consultabili al sito [www.conmetepuoi.it/dsa](http://www.conmetepuoi.it/dsa)

## **Orientamento**

L' Orientamento di Mete si configura come la guida essenziale per affrontare il viaggio verso il futuro. La nostra équipe di esperti/e, in sinergia con le migliori realtà scientifiche e accademiche, sviluppa progetti innovativi per guidare studenti/studentesse, giovani e adulti/e verso il successo professionale e personale.

Attraverso questo servizio, che opera in stretta collaborazione con istituzioni scolastiche e formative, offriamo percorsi su misura per scoprire e valorizzare i talenti e le aspirazioni di ciascuno, affrontando con sicurezza le sfide di un mondo in costante evoluzione.

L'Orientamento diventa, così, un viaggio di scoperta personale e professionale, illuminato dalla conoscenza e dalla consapevolezza di sé.

## **Supporto compiti**

Il nostro Supporto Compiti rappresenta un faro nel percorso scolastico di bambini/e e ragazzi/e, offrendo un aiuto concreto e personalizzato nello svolgimento dei compiti e nel rafforzamento delle tecniche di studio. Lavoriamo tramite un approccio innovativo di apprendimento tra pari, che incoraggia gli/le studenti/ studentesse a imparare gli uni/e dagli altri/e in un ambiente stimolante e cooperativo.

Rivolgendoci direttamente alle famiglie, proponiamo un supporto flessibile e adattabile alle diverse esigenze: dal sostegno individualizzato, per un'attenzione più mirata, fino a sessioni collettive, realizzate grazie alla collaborazione con Comuni e altri Enti del Territorio. Questo modello non solo facilita la comprensione e l'assimilazione dei contenuti scolastici, ma promuove anche il lavoro di squadra e la comunicazione efficace.

La nostra prerogativa è quella di costruire un luogo di apprendimento inclusivo, dove ogni studente/essa può trovare il proprio ritmo e il proprio spazio per crescere, superare le sfide accademiche e rafforzare la propria autostima.

## **Educazione ambientale**

Nel nostro servizio di Educazione Ambientale, un team specializzato si dedica a seminare consapevolezza e rispetto per il nostro pianeta, attraverso percorsi educativi rivolti a scuole ed enti.

Esploriamo temi cruciali come la sostenibilità ambientale, il cambiamento climatico, la biodiversità e gli obiettivi dell'Agenda 2030, fornendo le basi per comprendere e agire in favore di un futuro più sostenibile.



Collaboriamo anche con enti pubblici e privati per organizzare eventi e festival, che pongano al centro l'importanza della sostenibilità, offrendo consulenze per ridurre l'impatto ambientale di queste iniziative.

Attraverso la formazione e la divulgazione, miriamo a ispirare azioni concrete per la tutela dell'ambiente, coinvolgendo attivamente la comunità e gli individui nel processo di cambiamento verso una società più verde e responsabile.

### **Educazione cooperativistica**

Attività formative per la promozione dei valori cooperativi negli Istituti comprensivi della Provincia di Trento

### **Opportunity catchers**

Opportunity Catchers è il palcoscenico su cui i/le giovani dai 17 ai 25 anni del nostro territorio diventano gli artefici del cambiamento, progettando e realizzando iniziative che valorizzano le loro competenze e passioni.

L'essenza degli Opportunity Catchers risiede nell'utilizzare ciò che li appassiona per generare un impatto positivo, trasformando le idee in progetti concreti a vantaggio dell'intera comunità.

### **Progetti culturali / educativi**

Il nostro servizio nasce dalla sinergia tra il Centro Mete, enti territoriali e il sostegno ottenuto tramite bandi specifici, creando una fucina di iniziative che rispondono e si adattano alle necessità emergenti del panorama educativo e culturale.

L'obiettivo è quello di sviluppare e coordinare progetti che non solo arricchiscano la comunità su vari livelli – dall'arte alla storia, dalla letteratura alla scienza – ma che siano anche vettori di valori, conoscenze e competenze indispensabili nel mondo contemporaneo.

Attraverso queste collaborazioni, la nostra equipe si impegna a progettare percorsi innovativi e inclusivi, destinati a persone di tutte le età. Non ci limitiamo a trasmettere sapere, ma miriamo a creare esperienze di apprendimento significative che stimolino curiosità, riflessione critica e una partecipazione attiva.

### **Ci sto? Affare fatica!**

Nel 2016 è nato, a livello nazionale, "Ci sto? Affare fatica!", un progetto che trasforma l'estate dei/delle giovani in un viaggio di crescita personale e di impegno civico. Grazie alla collaborazione con la Fondazione don Lorenzo Guetti, siamo entusiasti di proporre un'iniziativa di assoluto valore individuale e collettivo, ideata allo scopo di incrementare il senso di appartenenza dei/delle giovani all'interno delle comunità, attraverso il volontariato e la cura dei beni comuni.



## **AMBITO LAVORO**

Attraverso il servizio Lavoro proponiamo una guida nel vasto mondo delle possibilità lavorative.

Il nostro focus mira a sostenere chi si avvicina per la prima volta al mondo del lavoro o chi cerca nuove sfide professionali, ponendo una particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità.

### **Servizio di Orientamento al Lavoro e per aziende**

Il Servizio di Accompagnamento al Lavoro e i Titoli di Acquisto pensati anche in convenzione con l'Agenzia del Lavoro e il Centro per l'Impiego, prevedono attività di **Orientamento** e **supporto** per affiancare la persone nella creazione di una traiettoria lavorativa che soddisfi le sue ambizioni e aspirazioni e nell'attività di ricerca di un'occupazione.

### **Formazione per apprendisti**

La cooperativa Incontra, attraverso il centro Mete, si posiziona come un faro nella formazione degli/delle apprendisti/e, essendo uno dei soggetti formatori certificati dall'Agenzia del Lavoro.

Il nostro ruolo ci consente di offrire un programma formativo dedicato allo sviluppo delle competenze di base e trasversali. Questi percorsi sono disponibili presso la nostra sede di Tione di Trento, assicurando accessibilità e flessibilità.

L'obiettivo è duplice: arricchire il bagaglio di conoscenze e abilità degli/delle apprendisti/e e rispondere in modo efficace alle esigenze delle aziende che li assumono, in linea con gli standard di formazione obbligatoria previsti.

### **Bandi e progetti FSE**

La Cooperativa Incontra, ente accreditato presso la Provincia Autonoma di Trento, si dedica con passione e competenza all'offerta di formazione nell'ambito dei bandi del Fondo Sociale Europeo (FSE). Questi progetti, emanati attraverso bandi pubblici periodici, rappresentano per noi un'opportunità cruciale di intervento su tematiche socialmente rilevanti, quali la prevenzione della dispersione scolastica, l'inserimento e l'accompagnamento nel mondo del lavoro di giovani e adulti/e, oltre a fornire supporto a persone che si trovano in situazioni di particolare difficoltà.

Il nostro impegno si traduce nell'elaborazione e nell'attuazione di percorsi formativi mirati, concepiti per rispondere in modo efficace e personalizzato ai bisogni specifici di ogni persona, in collaborazione con gli Istituti Scolastici, Aziende e Servizi del Territorio. Ci avvaliamo di metodologie innovative e di un team di professionisti/e altamente qualificati, con l'obiettivo di garantire non solo un apprendimento di qualità, ma anche un reale impatto positivo sulla vita dei/delle partecipanti e sulla comunità in generale.



## AREA MINORI

Ci prodighiamo per valorizzare il potenziale di ogni bambino/a e ragazzo/a, accompagnandoli/le nel percorso di crescita e supportandoli/le nel raggiungimento dei loro obiettivi.

### CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI \*

Nei nostri centri socio educativi territoriali promuoviamo **interventi di sostegno, rivolti ai/alle minori**. Organizzare la giornata scolastica, favorire la consapevolezza di sé, gestire le relazioni sociali, sono solo alcune delle attività che coordiniamo presso le nostre strutture. Miriamo all'**inclusione dei/delle ragazzi/e nel proprio ambiente di vita, al rapporto con le famiglie e con le scuole.**

#### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizio a carattere diurno che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al/alla minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei/e, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale. Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei/delle minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

Il servizio attiva percorsi di inclusione dei/delle minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. Il modello organizzativo può prevedere una sede specifica o un modello di sedi distribuite sul territorio (ad es. scuola, biblioteca, oratorio), finalizzato al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla prevenzione del disagio giovanile.

L'attività è centrata sui/sulle minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti

#### **Destinatari/e**

Minori di età compresa, di norma, tra 6 e 17 anni, che accedono su libera iniziativa o segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce di d'età omogenee (indicativamente 6-11 anni e 12-17 anni).

### **Attività**

- ✓ attività educative e di socializzazione: supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, sostegno all'esercizio delle autonomie personali, supporto educativo e scolastico, attività espressive e/o creative
- ✓ attività fisiche e di svago (gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, etc.);
- ✓ attività di accompagnamento dalla scuola al centro socio-educativo
- ✓ attività di supporto e promozione alla genitorialità
- ✓ consumo del pasto
- ✓ lavoro di rete
- ✓ E' garantito il servizio di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei familiari e dei caregiver attraverso la possibilità di tre accessi gratuiti allo sportello di consulenza psicologica attivi presso il Servizio MeTe della Cooperativa Incontra. L'accesso gratuito al servizio deve essere valutato ed approvato dal/dalla Responsabile di Servizio e dal/dalla Responsabile di Area. In ogni caso è possibile l'accesso allo sportello di consulenza psicologica a pagamento.

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

Gli orari dei Centri sono soggetti a cambiamenti annuali legati alle modifiche dell'orario scolastico in vigore.

**TIONE DI TRENTO (TN)** – *Via Roma n. 9*

e-mail: [centro.tione@incontra.tn.it](mailto:centro.tione@incontra.tn.it)

n. tel. 348 4953224

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 18.00

**PINZOLO (TN)** – *Piazzale della Gioventù n. 1*

e-mail : [centro.pinzolo@incontra.tn.it](mailto:centro.pinzolo@incontra.tn.it)

n. tel. 0465/880452

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 18.00

**COMANO TERME (TN)** – *Via Cesare Battisti n. 40*



e-mail : [centro.comano@incontra.tn.it](mailto:centro.comano@incontra.tn.it)

n. tel. 0465/702737

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 18.00

**ANDALO (TN) – Via Priori n. 4**

e-mail : [centro.andalo@incontra.tn.it](mailto:centro.andalo@incontra.tn.it) n. tel: 0461/1726325

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 14.00 alle 19.00

**SPORMAGGIORE (TN) – Via dell'Asilo n. 1 –**

e-mail : [centro.andalo@incontra.tn.it](mailto:centro.andalo@incontra.tn.it) n. tel: 0461/1726325

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 14.00 alle 19.00

Nel periodo estivo gli orari dei centri variano in base alla programmazione degli stessi. Vengono garantite le aperture 5 mattine e 4 pomeriggi a settimana.

### **Modalita' di accesso**

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- ✓ su segnalazione del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione del genitore e del/della minore ove possibile, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e del/della minore, il PEI entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.
- ✓ accesso diretto

## **Centri di aggregazione territoriale \***

Per minori e giovani adulti/e, proponiamo **attività di accoglienza, intrattenimento, incontro e socializzazione**, basate sulla relazione intra pari e con gli/le operatori/operatrici. I centri di aggregazione favoriscono e promuovono l'inclusione sociale, sono luoghi di incontro e confronto dove vengono rafforzate relazioni, competenze individuali e conoscenze.



Il servizio viene erogato presso le sedi di "C'entro Anch'io" di Andalo e Spormaggiore e presso i Centri Socio Educativi Territoriali per minori di Tione di Trento, Pinzolo e Comano Terme. E' rivolto a minori e giovani di età tra i 6 e i 30 anni, genitori e nuclei con bambini/e da 0 a 14 anni. L'organizzazione delle attività è rivolta a gruppi di età omogenei. Per specifici progetti è possibile prevedere un'organizzazione delle attività che coinvolga persone di età diverse (gruppi intergenerazionali).

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizio che si colloca nell'ambito della prevenzione primaria.

Il servizio si pone come spazio di incontro, per la generalità dei/delle minori e giovani di un determinato territorio. Gli/le operatori/operatrici svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Si mira all'empowerment dei ragazzi/e e giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi.

La sfida è la creazione di luoghi diffusi, vicini ai luoghi frequentati dai/dalle giovani, dove promuovere attività culturali e ricreative che abbiano una finalità sociale, dove aprire percorsi di cittadinanza attiva e di protagonismo giovanile, dove sviluppare creatività e immaginazione verso il proprio futuro. Il Centro di aggregazione territoriale fornisce servizi di informazione e orientamento, si pone come luogo di ascolto per sostenere la crescita dei/delle ragazzi/e e come luogo privilegiato di osservazione sui/sulle giovani e sulle loro relazioni.

Il servizio opera per la costruzione di reti di famiglie offrendo momenti di confronto, formazione sui temi legati alla genitorialità e ai/alle minori, sensibilizza e attiva esperienze di cittadinanza attiva, supporto tra famiglie, opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età

### **Destinatari/e**

Minori e giovani di età tra i 6 e i 30 anni. L'organizzazione delle attività è rivolta a gruppi di età omogenei. Per specifici progetti è possibile prevedere un'organizzazione delle attività che coinvolga persone di età diverse (gruppi intergenerazionali). Genitori e nuclei con bambini/e da 0 a 14 anni

## **Attività**

- ✓ attività, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione;
- ✓ attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- ✓ attività di supporto socio-educativo e scolastico;
- ✓ attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello di gruppo;
- ✓ attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- ✓ attività fisiche e sportive non agonistiche;
- ✓ attività di informazione , orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio;
- ✓ attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva e digitale.
- ✓ Attività di supporto alla genitorialità.

## **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

## **Dove - orari di apertura**

**ANDALO (TN)** – Via Priori n. 4 e-mail: [centro.andalo@incontra.tn.it](mailto:centro.andalo@incontra.tn.it) n. tel: 0461/1726325

**SPORMAGGIORE (TN)** – Via dell'Asilo n. 1 - e-mail: [centro.andalo@incontra.tn.it](mailto:centro.andalo@incontra.tn.it) n. tel: 0461/1726325

Gli orari dei Centri sono soggetti a cambiamenti annuali legati alle modifiche dell'orario scolastico in vigore.

Durante il periodo scolastico il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 19.00. Le giornate di apertura sulle due sedi variano in funzione del calendario scolastico.

Nella sede di Andalo è prevista l'apertura di 1 lunedì al mese dalla 14.00 alle 18.00. La giornata di apertura viene pubblicizzata negli istituti scolastici e sui social del centro  
Nel periodo estivo sono garantite 1 giornata di apertura alla settimana

Da metà giugno al 15 agosto è garantito il servizio di animazione con orario 8.30 -17.30

**TIONE DI TRENTO (TN)** – Via Roma n. 9



e-mail: [centro.tione@incontra.tn.it](mailto:centro.tione@incontra.tn.it)

n. tel. 348 4953224

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 18.00

**PINZOLO (TN)** – Piazzale della Gioventù n. 1

e-mail: [centro.pinzolo@incontra.tn.it](mailto:centro.pinzolo@incontra.tn.it)

n. tel. 0465/880452

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 13.00 alle 18.00

**COMANO TERME (TN)** – Via Cesare Battisti n. 40

e-mail: [centro.comano@incontra.tn.it](mailto:centro.comano@incontra.tn.it)

n. tel. 0465/702737

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 13.00 alle 18.00

Accesso diretto

All'interno di tale spazio è possibile accogliere ed attivare un percorso personalizzato per minori con problematiche specifiche particolari e/o con background familiari delicati, segnalati/e dal Servizio Sociale.

## **INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI \***

Il servizio ha come obiettivi primari: la **crescita** e il **benessere del/della minore all'interno del proprio contesto familiare** e il sostegno delle capacità genitoriali e la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare con il coinvolgimento del/della minore e delle figure genitoriali.

Il servizio viene erogato presso il domicilio del/della minore, in accordo con la famiglia. Vi si accede tramite invio del Servizio Sociale Territoriale.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Intervento finalizzato a sostenere lo sviluppo del/della minore e dell'/della adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative dei genitori o delle figure parentali di riferimento.

Le finalità dell'intervento sono:

- ✓ la crescita e il benessere del/della minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- ✓ il sostegno delle capacità genitoriali;
- ✓ la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei/delle minori e dei genitori.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del/della minore nel contesto di vita.

Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

### **Destinatari/e**

Minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio/a e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare.

### **Attività**

Le attività previste sono:

- ✓ attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali e di sviluppo delle competenze affettive;
- ✓ attività di supporto educativo e scolastico
- ✓ attività espressive /creative /artistiche /culturali/ motorie/sportive svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, teatro, musica, etc.)
- ✓ attività educative, anche di gruppo, per rafforzare il senso di responsabilità di solidarietà di del senso civico e di cittadinanza attiva
- ✓ attività di supporto e promozione alla genitorialità e di sviluppo delle competenze affettive e relazionali
- ✓ di attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al/alla minore e alle figure di riferimento del/della minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali.
- ✓ attività di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi/e con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi/e neo-maggiorenni.

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

Il Servizio si svolge o presso il domicilio della persona interessata o nei luoghi della comunità di vita della stessa (es supermercato, biblioteca)

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni sei mesi.

### **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del/della minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del/della minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

## **PERCORSI DI AVVICINAMENTO E/O MANTENIMENTO DELLE RELAZIONI FAMILIARI \* SPAZIO NEUTRO /INCONTRI PROTETTI**

Si tratta di un **luogo dedicato a nuclei familiari interessati da situazioni di conflittualità**, che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili e serene con figli /e minori. L'intervento si svolge in un ambiente neutrale e protetto e alla presenza degli operatori/operatrici, che osserveranno la relazione tra genitori e minore, sostenendo entrambe le parti nella ricostruzione del rapporto, con l'obiettivo di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

L'attivazione del servizio può avvenire in seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o alla segnalazione del servizio sociale.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Il servizio si svolge in un luogo fisico neutro e allo stesso tempo protetto, all'interno del quale si svolge l'incontro alla presenza di un educatore/educatrice, del/della minore con i propri familiari. L'intervento si attiva nei casi in cui si rende necessario un contesto vigilato per l'esercizio del diritto di visita del/della minore ai propri genitori e familiari, con la finalità di rendere possibile il mantenimento della relazione.

In sintesi gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- ✓ osservare la relazione genitore/figlio/a o con altri familiari;
- ✓ mantenere o ristabilire le relazioni con i genitori;
- ✓ sostenere il/la minorenni nella ricostruzione del legame con il genitore;
- ✓ sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il/la figlio/a, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale;
- ✓ favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- ✓ facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio/a nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

### **Destinatari**

Nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con figli/e minori.

### **Attività**

Interventi educativi finalizzati a ristabilire la relazione genitoriale, attraverso l'utilizzo di giochi idonei allo scopo

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

Tione di Trento ( Tn) – Via Roma n. 9.

Gli orari sono concordati con famiglia e servizio sociale

### **Modalità di accesso**

L'attivazione del servizio può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o segnalazione del servizio sociale familiare

La durata dell'intervento di norma non supera i 24 mesi.

Il servizio è disponibile 6/7 giorni.



## **ABITARE ACCOMPAGNATO PER NEO – MAGGIORENNI \***

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizio che risponde alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto/a; si tratta di giovani in uscita da strutture residenziali, o in situazioni di difficoltà, impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Il supporto educativo è legato al progetto e quindi necessita di condizioni di flessibilità e di interventi verificabili e rimodulabili nel tempo. Di norma il supporto diminuisce nel tempo fino a limitarsi al monitoraggio sul percorso e alla costruzione della rete con i servizi e la comunità locale.

### **Destinatari**

Giovani di età compresa tra i 18 e i 25 anni, che stanno uscendo dalle strutture a maggior protezione, o in situazione di disagio, che necessitano di accompagnamento nel percorso verso l'autonomia.

### **Attività**

Il servizio offre l'opportunità di sperimentare un percorso di autonomia, sostenuto da adulti/e di riferimento. I/le giovani sono accompagnati/e verso l'autonomia tramite un progetto personalizzato finalizzato a sviluppare la capacità di mantenersi, di gestire la quotidianità e di assumere i compiti propri dell'età adulta. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo e la consulenza nella ricerca del lavoro e dell'abitazione.

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

### **Dove - orari di apertura**

Porte di Rendena (Tn) – Frazione Verdesina Via Al Maroc dal Corn v. 1

Gli/Le educatori/educatrici garantiscono un presidio del servizio in funzione delle esigenze educative degli/delle ospiti residenti. Sono previsti almeno 2/3 accessi a settimana.

### **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

I tempi di permanenza variano in relazione al progetto e alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata del progetto di accoglienza viene rivalutata almeno ogni 6 mesi.

Il servizio non accoglie di norma persone in forma semiresidenziale, se non per particolari percorsi di avvicinamento temporaneo e sperimentazione graduale di autonomia.

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza personale, sociale o familiare.

## **EDUCATIVA DI STRADA\***

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Il servizio è rivolto a gruppi di adolescenti e giovani potenzialmente a rischio che si incontrano nei vari luoghi di aggregazione informale della città: locali, piazze, parchi e/o nelle piazze virtuali, finalizzato a costruire una relazione significativa tra i/le componenti del gruppo e gli educatori/educatrici basata sull'ascolto, anche tramite la co-progettazione di iniziative finalizzate a far emergere idee, bisogni, risorse che consentano di ridurre i fattori di rischio e ad aumentare l'autonomia.

L'obiettivo è quello di creare un'occasione d'incontro con i gruppi di giovani a rischio di emarginazione fuori dai contesti formali o istituzionali.

Agli/alle adolescenti vengono offerti spazi di incontro e di relazione, di ascolto e di riformulazione degli aspetti critici della vita quotidiana, di espressione dei propri sogni, desideri e bisogni, che in taluni casi portano alla realizzazione di progetti concreti. Queste iniziative hanno come focus principale l'attivazione di processi di responsabilità, di confronto, di conoscenza di sé e del territorio, di trasferimento di saperi e di competenze verso giovani e tra i/le giovani.

### **Destinatari**

Gruppi informali di pre-adolescenti, adolescenti e giovani tra i 10 e i 25 anni

### **Attività**

Il servizio di Educativa di strada garantisce le seguenti attività:

- ✓ Conoscenza e mappatura del territorio per poter agganciare i/le giovani interessati/e;
- ✓ attività di accoglienza e ascolto;
- ✓ interventi di promozione e tutela della salute;
- ✓ orientamento all'accesso ai servizi sociali e sanitari;
- ✓ attività di prevenzione dei comportamenti a rischio;
- ✓ attività di orientamento, accompagnamento e/o di promozione, prevenzione e sensibilizzazione relative all'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità, integrazione-socializzazione;
- ✓ realizzazione di micro-progettualità con il coinvolgimento dei/delle ragazzi/e-target
- ✓ mappatura del territorio

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

Il servizio si svolge presso il quartiere Polin a Tione di Trento ed è attivo tre giorni a settimana durante l'anno scolastico (lunedì, mercoledì e sabato), e due mattine (martedì e giovedì) durante l'estate.

### **Modalità di accesso**

Accesso diretto



## **AREA DISABILITÀ**

Offriamo il nostro supporto alle persone con disabilità e alle loro famiglie, per favorire un processo di crescita e di inclusione sociale, basato sulla valorizzazione individuale.

## **INCLUSIONE SCOLASTICA**

Abbiamo attivato, in convenzione con diversi istituti scolastici, il servizio di assistenza scolastica, gestito da operatori qualificati, che realizzano **interventi educativi dedicati ad alunni con bisogni educativi speciali di varia natura e complessità**. Le attività si svolgono all'interno della scuola e sono portate avanti in stretta collaborazione con gli insegnanti di sostegno e l'intero corpo docenti. L'accesso avviene su segnalazione dell'istituto scolastico.

## **INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ \***

Con il supporto dei/delle nostri/e educatori/educatrici , **operiamo direttamente nell'ambiente di vita di persone con disabilità, sia minori che adulti/e, per facilitarne l'adattamento e promuovere lo sviluppo della personalità e di competenze specifiche**. Questo percorso educativo viene costruito in collaborazione con la famiglia, garantendo un approccio condiviso e mirato.

Il servizio è accessibile su segnalazione e richiesta del Servizio Socio-Assistenziale della Comunità di Valle.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Intervento volto a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità della persona con disabilità e del nucleo familiare nei diversi momenti della vita.

L'intervento è, finalizzato a potenziare le capacità di scelta, di autodeterminazione/empowerment e di gestione della vita quotidiana (cura di sé, gestione del tempo libero, vita di relazione, etc.).

Svolge una funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, anche attraverso la creazione o il potenziamento di reti di prossimità, e promuove un miglioramento della qualità della vita tramite il consolidamento delle competenze di vita autonoma, in un contesto di inclusione sociale.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio.

Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

## **Destinatari/e**

Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali; persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane.

## **Attività**

- ✓ La relazione rappresenta l'elemento centrale del servizio di educativa domiciliare, poiché qualsiasi attività venga proposta nell'intervento non può prescindere dal rapporto che si crea tra la persona e l'operatore. In base ai bisogni individuati e alle caratteristiche della persona, le attività possono essere realizzate in casa o sul territorio ed andranno a lavorare su obiettivi quali: il potenziamento delle abilità sociali e comunicative (utilizzo di alcuni servizi ad es. supermercato, biblioteca, laboratori esperienziali);
- ✓ l'incremento delle autonomie personali e sociali (svolgimento di piccole attività domestiche e attività legate alla cura del sé);
- ✓ l'ampliamento del campo esperienziale (laboratori manuali e creativi, attività ludiche in piccolo gruppo durante le vacanze scolastiche o partecipazione alle attività di animazione estiva proposte dal territorio) ;
- ✓ il mantenimento del benessere psicofisico (piscina, passeggiate all'aperto per stimolare abilità grosso-motorie).

Per svolgere le attività è generalmente garantito il trasporto, attraverso mezzi della Cooperativa gestiti dagli/dalle educatori/educatrici.

All'interno del servizio rientrano anche le attività di animazione estiva: si è ravvisata l'esigenza delle famiglie di rispondere ai bisogni di integrazione e relazione lasciati scoperti dall'assenza della scuola.

Le attività di animazione estiva sono concordate sempre con il servizio sociale, ma sono a carico della Cooperativa Incontra, con un contributo economico da parte delle famiglie.

## **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

## **Dove - orari di apertura**

Il Servizio si svolge o presso il domicilio della persona interessata o nei luoghi della comunità di vita della stessa (es supermercato, biblioteca,..)



I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

### **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base di quest'ultima l'equipe educativa definisce, con tutti gli attori del sistema, il progetto educativo individualizzato (P.e.i.) entro 3 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

## **ABILITY LAB**

Ability Lab è un progetto che realizziamo in collaborazione con l'associazione L'Impronta, concepito come un **"laboratorio delle abilità" dove bambini/e e ragazzi/e con Bisogni Educativi Speciali possono allenare e potenziare capacità specifiche in un contesto di benessere e divertimento.**

Attraverso **percorsi psico-educativi personalizzati**, che includono attività individuali o in piccoli gruppi, operiamo in diverse sedi sul territorio, come piscine, palestre e biblioteche, principalmente durante il tempo libero e in linea con il calendario scolastico. Offriamo percorsi qualificati anche per chi presenta disturbi dello spettro autistico.

Il servizio è a pagamento, ma tramite l'associazione L'Impronta è possibile richiedere il rimborso spese attraverso la Prestazione n.11 dell'APSS. Per accedere è necessario un colloquio conoscitivo con la responsabile: [a.limpronta@gmail.com](mailto:a.limpronta@gmail.com).

## **I TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE \***

Nei Progetti di Inclusione Sociale ci **dedichiamo a persone con disabilità con competenze residue di autonomia, creando un ambiente accogliente che stimola il mantenimento del benessere personale e promuove la responsabilità sociale aziendale.**

Le attività, organizzate in base agli orari aziendali, si svolgono in scuole dell'infanzia, APSP, negozi, fabbriche e biblioteche aderenti, offrendo ai partecipanti un'opportunità di integrazione significativa.

L'accesso ai progetti avviene su valutazione del Servizio Socio-Assistenziale, che indirizza ogni persona verso le realtà più adatte alle specifiche esigenze.

Sono mirati all'osservazione del/della tirocinante in un contesto lavorativo diverso dal laboratorio protetto. Possono prevedere un tutoraggio e si svolgono sulla base di un progetto personalizzato condiviso con la persona e la rete dei servizi inviati.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Il tirocinio di inclusione sociale è un'esperienza lavorativa e formativa temporanea e protetta, che consente la sperimentazione di un'attività produttiva o professionale in un ambiente lavorativo normalizzante.

Lo strumento ha due obiettivi principali:

- ✓ avvicinare al mondo del lavoro persone in situazione di fragilità e vulnerabilità personale, fisica o sociale, al fine di acquisire i pre-requisiti lavorativi;
- ✓ offrire un'opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per l'inserimento lavorativo al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità degli individui;

Durante il tirocinio la persona viene supportata nella

- ✓ costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo;
- ✓ attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;
- ✓ valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale.

I Tirocini di inclusione sociale si affiancano ad altre misure di sostegno a persone svantaggiate previste dal Piano degli interventi di politica del lavoro dell'Agenzia del Lavoro, in particolare trovano una continuità di esperienza nei tirocini formativi e di orientamento.

La durata del tirocinio varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona, ma di norma non supera i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. Il percorso di tirocinio viene rivalutato almeno ogni 12 mesi.

### **Destinatari/e**

Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, persone con disabilità o adulti/e in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che

- ✓ non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro;
- ✓ pur non avendo i requisiti per accedere al mercato del lavoro hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.

## **Attività**

- ✓ Attività finalizzate all'addestramento/formazione al lavoro
- ✓ attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo
- ✓ attività di gruppo tra gli/le utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà
- ✓ attività volte al mantenimento e all'acquisizione delle abilità pratico manuali e delle capacità sociali
- ✓ attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti
- ✓ attività di educazione all'utilizzo di capacità sociali (es.: autonomia, concentrazione, manualità, capacità di relazione, gestione delle emozioni, gestione dei conflitti interpersonali) e del loro mantenimento

## **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

## **Dove - orari di apertura**

Il tirocinio si svolge presso aziende convenzionate

## **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'équipe valuta inizialmente la richiesta di attivazione del tirocinio, definisce con l'utente il Piano di inserimento lavorativo (P.i.l.), monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.

## **COMUNITÀ INTEGRATA \***

La Comunità Integrata è un **servizio residenziale dove accogliamo persone adulte con disabilità impossibilitate a vivere autonomamente nel proprio domicilio combinando un programma socio-educativo diurno**. Offriamo anche progetti di residenzialità temporanea, ideati per rispondere a situazioni di emergenza o per garantire sollievo alle famiglie.

La nostra struttura, situata a Larido (Bleggio Superiore), opera in modo continuativo, assicurando assistenza 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Il servizio è rivolto a persone con disabilità, che accedono tramite segnalazione e richiesta del Servizio socio-assistenziale.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizio residenziale a forte valenza assistenziale.

La risposta assistenziale, che può essere di breve periodo (sollevio) o lungo periodo (accudimento/cura), è flessibile, adeguata alle esigenze delle persone accolte e funzionale al loro benessere.

La presenza di spazi esterni, la scelta di ritmi adeguati alle persone, la proposta di attività volte al mantenimento delle capacità cognitive, alla promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, al supporto assistenziale, alle attività espressive e/o creative e fisiche hanno l'obiettivo di garantire benessere ed eliminare i fattori ambientali di stress.

E' assicurata l'erogazione d'interventi socio-sanitari non continuativi nelle forme di assistenza rese a domicilio utilizzando i servizi sanitari territoriali.

La comunità favorisce occasioni di incontro, frequentazione e relazione nel territorio di riferimento della casa.

### **Destinatari**

Persone con disabilità in età anziana o interessate da processi di invecchiamento precoce o con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e che necessitano di interventi assistenziali specifici

### **Attività**

- ✓ Attività connesse alla gestione della quotidianità
- ✓ Attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie
- ✓ Iniziative di promozione del ruolo sociale attivo della persona disabile e di sensibilizzazione della cittadinanza per favorirne l'inclusione sociale

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/ operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

**BLEGGIO SUPERIORE (TN)** Frazione Larido n. 4

e-mail: [centro.larido@incontra.tn.it](mailto:centro.larido@incontra.tn.it)



n. tel. 0465 – 779267  
Il Servizio è aperto h24

### **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'/a utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata ogni 24 mesi

## **ABITARE ACCOMPAGNATO \***

Abitare Accompagnato è un percorso dedicato a persone adulte con disabilità, finalizzato allo **sviluppo e al potenziamento dell'autogestione, con l'obiettivo di raggiungere, a lungo termine, una condizione di autonomia residenziale con un monitoraggio leggero da parte degli operatori**. Il programma si articola in diverse fasi, dall'allenamento della quotidianità alle prime esperienze di co-abitazione. Le attività si svolgono presso il centro di Storo, nei weekend o in settimane intensive distribuite durante l'anno. L'accesso al percorso avviene previa valutazione congiunta e co-progettazione con il servizio sociale territoriale.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizio residenziale che accoglie persone con disabilità, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di alcune competenze personali, relazionali e sociali.

Il servizio promuove percorsi di inclusione sociale tramite due specifiche progettualità: sviluppo di forme di coabitazione e quindi di condivisione del progetto di vita, con altre persone;

percorsi di sperimentazione e di avvicinamento all'abitare in modo autonomo (scuola dell'abitare). La persona con disabilità attraverso questa esperienza di "palestra" sperimenta le proprie capacità in termini di autonomie personali.

La soluzione abitativa, che può disporre di dispositivi domotici, è situata in un contesto sociale facilitante lo svolgimento dei diversi atti di vita quotidiana (vicinanza di negozi e servizi pubblici, presenza di una adeguata rete di trasporti, ecc).

L'accompagnamento promuove l'attivazione della comunità locale e dei soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, al fine di favorire percorsi di inclusione sociale, anche tramite il coinvolgimento di volontari nei diversi momenti dell'accoglienza.



L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.

### **Destinatari/e**

Persone con disabilità di norma di età tra i 18 e i 64 anni che:

- ✓ presentano caratteristiche, capacità personali e relazionali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia;
- ✓ vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma, fuori dal contesto familiare.

In un'ottica di aiuto reciproco il servizio può accogliere persone con diverse condizioni di disagio/fragilità

### **Attività**

Il Servizio di abitare accompagnato per persone con disabilità collabora strettamente con i centri di accoglienza diurna diurni della Cooperativa Incontra e delle altre realtà del territorio; in particolare, per gli/le utenti che già frequentano i servizi diurna della Cooperativa, le attività sono programmate tenuto conto del progetto educativo già in essere.

Le attività proposte agli/alle ospiti sono relative allo sviluppo ed al potenziamento delle autonomie personali (attività legate alla gestione domestica ed allo sviluppo delle abilità sociali).

In particolare :

- ✓ Attività connesse alla gestione della quotidianità domestica
- ✓ Attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie
- ✓ Iniziative di promozione del ruolo sociale attivo della persona disabile e di sensibilizzazione della cittadinanza per favorirne l'inclusione sociale

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

**Storo- Via Sant'Andrea n. 7**

Accoglienza adulti: la struttura apre due weekend al mese, dal venerdì alle ore 17 al lunedì alle ore 9.00. Sono previste anche aperture di una settimana intera, dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 9.00, in base alle richieste.

### **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'/a utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con la persona il Piano individualizzato e monitora nel tempo l'inserimento. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

## **PERCORSI PER L'INCLUSIONE \***

Nei Percorsi per l'Inclusione, accogliamo persone con disabilità che necessitano di interventi assistenziali e socio-riabilitativi. Il nostro obiettivo è **promuovere il benessere fisico e psichico, favorire l'inclusione sociale e costruire legami significativi con il territorio**. Attraverso progetti individualizzati, offriamo attività educative, di socializzazione e di supporto alla quotidianità, valorizzando le risorse di ogni partecipante.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Il servizio offre percorsi che mirano al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato.

Il servizio, sulla base delle caratteristiche delle persone accolte e delle esigenze del territorio, realizza da una parte interventi con finalità educative, di socializzazione e di inclusione e dall'altra, interventi per lo sviluppo e/o il potenziamento di abilità e di capacità pratico-manuali e socio-relazionali.

Il servizio assicura;

- ✓ la crescita evolutiva dei soggetti accolti mettendone al centro i bisogni ed i desideri e quindi il loro benessere
- ✓ l'acquisizione e/o il mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed affettivo- relazionali,
- ✓ un adeguato grado di assistenza e protezione,
- ✓ il sostegno alla famiglia nelle fasi evolutive dei/delle figli/e al fine di permettere loro di esprimersi e autodeterminarsi fin dove possibile, attraverso una progettazione individualizzata che potrebbe trovare continuità nei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi.

I percorsi sviluppati all'interno del servizio devono essere coerenti con il progetto di vita della persona. Per i giovani, in particolare, le proposte devono essere

diversificate e stimolanti e a valenza prevalentemente educativa al fine di rafforzare l'identità e la conoscenza di sé.

Il servizio favorisce lo sviluppo di relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva in collaborazione con le risorse del territorio con l'obiettivo di costruire servizi ed opportunità aperte e in connessione con ambiti esterni alla disabilità. Il soggetto erogatore elabora, a tal proposito, il progetto di servizio (DGP 301/24 e ss.mm.).

### **Destinatari/e**

Persone con disabilità di età compresa tra i 16 anni e di norma non oltre i 64 anni. Nel periodo estivo i servizi possono ospitare anche persone dai 14 anni

### **Attività**

- ✓ attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali, di gruppo e comunitarie,
- ✓ attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo, supporto assistenziale;
- ✓ attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, ceramica, musica, etc.);
- ✓ organizzazione e gestione di attività artistiche, culturali, naturalistiche e motorie finalizzate alla promozione d'inclusione sociale delle persone con disabilità (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, etc.);
- ✓ attività motorie che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, ecc.; sono escluse le attività terapeutico-riabilitative svolte da personale sanitario;
- ✓ attività di supporto alla cura di sé;
- ✓ attivazione di percorsi inclusivi di cittadinanza attiva
- ✓ attività occupazionali con finalità educative;
- ✓ attivazione della comunità in termini di sensibilizzazione, partecipazione;
- ✓ attività pratico manuale che promuovano le abilità di portare a termine un compito
- ✓ attività di tirocinio;

Nelle situazioni di disabilità complessa è necessario porre attenzione al sul mantenimento della qualità della vita, promuovendo il massimo benessere possibile per la persona.

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

**STORO (TN)** – Via Sant’Andrea n. 7

e-mail: [centro.storo@incontra.tn.it](mailto:centro.storo@incontra.tn.it)

n. tel. 0465 296884

Il Servizio è aperto il lunedì dalle 10.30 alle 17.00, dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

**BLEGGIO SUPERIORE (TN)** Frazione Larido n. 4

e-mail: [centro.larido@incontra.tn.it](mailto:centro.larido@incontra.tn.it)

n. tel. 0465 – 779267 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17.00

### **Modalità di accesso**

L’accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell’utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

## **AREA ADULTI**

Accompagniamo persone giovani e adulte che riscontrano difficoltà nell’inserimento nel mondo lavorativo. Offriamo percorsi di riabilitazione per valorizzare gli individui che vivono disagio psichico, dipendenze o difficoltà sociali. Promuoviamo l’inclusione sociale, aiutando tutti coloro che lo necessitano a integrarsi pienamente nella loro comunità.

## **COMUNITÀ SOCIO-RIABILITATIVA \***

Presso la Comunità Socio Riabilitativa per Adulti, situata a Tione di Trento, offriamo un **servizio residenziale** e un **servizio diurno**. Presso La Comunità Socio Riabilitativa e il Laboratorio Occupazionale, su segnalazione dei servizi socio-sanitari territoriali, **ci prendiamo cura di persone con problematiche psichiatriche, affette da dipendenze ed emarginazione sociale.**

La Comunità, aperta h24 per tutto l’anno, può ospitare temporaneamente fino a sei utenti, favorendo la collaborazione degli ospiti medesimi nella gestione delle attività domestiche, per sviluppare autonomia personale e favorire un graduale reinserimento sociale, attraverso Progetti Personalizzati, centrati su relazioni significative e attività mirate. Queste, includono cura di sé, cura dell’ambiente e partecipazione sociale. Il servizio si rivolge a persone segnalate dai servizi sociali e sanitari e che risiedono in Provincia di Trento.



Il Laboratorio Occupazionale, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:00, accoglie fino a 16 persone e offre percorsi individualizzati e flessibili, che non prevedono temporaneità. Le attività svolte comprendono assemblaggi conto terzi, laboratori per l'autonomia, sviluppo di competenze relazionali, benessere fisico tramite esercizi in palestra e passeggiate ed eventi e iniziative comunitarie che promuovano l'inclusione sociale. Il servizio si rivolge a persone segnalate dai servizi sociali e sanitari e che risiedono nelle Valli Giudicarie.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

La struttura socio riabilitativa per adulti è articolata in due servizi: un servizio residenziale ed un servizio diurno.

Entrambi i servizi accolgono persone adulte con problematiche psichiatriche, di dipendenza e di emarginazione sociale.

La struttura - in attuazione dell'art. 21 della L.P.16/2010 in materia di tutela della salute- afferisce all'area dell'integrazione socio sanitaria.

La struttura accoglie persone non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa volti all'acquisizione /mantenimento delle autonomie necessarie per la vita indipendente e di reinserimento sociale e abitativo .

Obiettivo del servizio è di promuovere il miglioramento della qualità di vita delle persone accolte e delle loro famiglie e di favorirne la partecipazione sociale, attraverso un percorso di riabilitazione personalizzato.

A la fine il Servizio si interfaccia con le Istituzioni del territorio, per creare reti e collaborazione e per stimolarle a trovare risposte ai bisogni delle persone e delle famiglie con disagio.

Nel servizio possono essere accolte persone residenti in tutta la Provincia di Trento.

E' garantito il servizio di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei familiari e dei caregiver attraverso la possibilità di tre accessi gratuiti allo sportello di consulenza psicologica attivi presso il Servizio MeTe della Cooperativa Incontra. L'accesso gratuito al servizio deve essere valutato ed approvato dal/la Responsabile di Servizio e dal/la Responsabile di Area. In ogni caso è possibile l'accesso allo sportello di consulenza psicologica a pagamento.

Il servizio residenziale può ospitare fino ad un massimo di 6 persone.

Il servizio diurno può ospitare fino ad un massimo di 16 persone.

### **Destinatari/e**

Il servizio ospita persone segnalate dai servizi socio sanitari. Nello specifico possono essere ospitati/e:

1. Pazienti clinicamente stabilizzati che presentano prevalentemente bisogni nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento, in quella terapeutica specifica della patologia; sono portatori/portatrici di marcate compromissioni di tipo persistente nella

cura di sé / ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali; non sono in grado di gestirsi da soli/e anche solo per alcune ore; dimostrano incompetenza nella gestione di imprevisti o di emergenze (da cui l'indicazione per un'assistenza sulle 24 ore).

2. Prevalentemente, ma non esclusivamente, pazienti con una pregressa esperienza in strutture residenziali conclusasi positivamente. Pazienti clinicamente stabilizzati/e che presentano bisogni prevalentemente nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento piuttosto che in quella terapeutica specifica; possono essere presenti livelli anche differenti di disabilità nella conduzione della vita quotidiana, nella cura di sé / ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali, ma compatibili con un'assistenza garantita solo nelle 12 ore diurne.

3. Pazienti clinicamente stabilizzati/e che prevalentemente, ma non esclusivamente, provengono da una pregressa esperienza in strutture residenziali, conclusasi positivamente. Presentano bisogni riabilitativi prevalentemente orientati alla supervisione nella pianificazione e nella verifica delle attività della vita quotidiana con possibilità di godere, in modo mirato, di periodi, anche a carattere di sollievo, di affiancamento personalizzato, a supporto delle competenze autonome acquisite, che richiedono un'assistenza garantita solo in alcune fasce orarie diurne.

Per il solo servizio diurno:

Persone con quadro clinico stabilizzato che presentano prevalentemente bisogni nell'area socio-occupazionale e lavorativa e sono portatori/portatrici di compromissioni di vario grado nella cura di sé/ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali. Il servizio diurno può ospitare fino ad un massimo di 16 persone e gli interventi a loro rivolti non sono connotati da temporaneità. Gli inserimenti diurni si basano sulla personalizzazione e sulla flessibilità dei progetti, a fronte dei quali viene definita una frequenza individualizzata in base alle necessità dei singoli utenti sia per quanto riguarda le giornate frequenza (settimana totale o parziale) sia per quanto riguarda gli orari (intera giornata o giornata parziale).

## **Attività**

### Servizio Residenziale

La vita di comunità, che si realizza nella collaborazione da parte degli/delle ospiti nella gestione di tutte le attività di conduzione della casa, è finalizzata all'acquisizione dell'autonomia personale e ad un graduale reinserimento sociale. L'attività educativa e terapeutico-riabilitativa si basa per ciascun/a ospite su di un Progetto Personalizzato. Nel servizio residenziale la dimensione relazionale ha un'importanza fondamentale e caratterizza ogni tipo di attività. Queste investono:

- ✓ la Cura di sé – autonomie personali (fare bucato, stirare, preparazione cena, la gestione delle relazioni con il medico curante o con lo/la specialista di riferimento);

- ✓ la Cura dell'ambiente (pulizie cucina e propria camera, pulizia spazi comuni lavaggio piatti ecc.);
- ✓ le uscite serali e nei week end nella realtà locale e altre attività esterne;
- ✓ la partecipazione alla riunione d'appartamento settimanale.

Le ore dedicate all'attività, escluse le ore notturne, coincidono con gli orari di apertura della comunità

### Servizio Diurno

Le attività terapeutico riabilitative previste nel servizio diurno sono le seguenti:

- ✓ attività occupazionali-lavorative: assemblaggio conto terzi, decorazione di artigianato in legno, creazione di biglietti augurali.
- ✓ Attività educative: laboratori sulle autonomie personali e cura del sè, sullo sviluppo di abilità sociali e competenze relazionali, sui diritti-doveri di cittadinanza.
- ✓ Attività benessere fisico: palestra, piscina, passeggiate in montagna.
- ✓ Attività di inclusione sociale: partecipazione agli eventi organizzati dalla comunità, organizzazione all'interno della struttura di eventi rivolti alla comunità, partecipazione alle uscite in montagna organizzate dalle sezioni CAI SAT del territorio.
- ✓ Tirocini in ambiente lavorativo

### **Figure professionali Personale, ruoli e responsabilità**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale adeguato.

**Dove - orari di apertura** Il servizio ha sede a TIONE DI TRENTO – Via Trento n. 13

MAIL: [comunita.tione@incontra.tn.it](mailto:comunita.tione@incontra.tn.it)

TEL: 329/9060067 – 347/2444815

Il servizio è aperto tutti i giorni per 24 ore

### **Modalità di accesso**

L'accesso al servizio socio riabilitativo, sia residenziale che semiresidenziale, avviene su segnalazione dei Servizi Socio Sanitari (Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale o Servizio per le Dipendenze).

E' lo stesso Servizio Inviante a valutare la necessità di inserimento in regime residenziale o semiresidenziale.

Nel caso di richiesta di inserimento in regime residenziale si attiva la procedura di inserimento come previste dalle linee guida della Commissione Tecnica Provinciale per la Strutture Socio-Riabilitative,( istituita dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari nel 2017 in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n° 266 del 17 febbraio 2017



della Giunta della Provincia Autonoma di Trento ) che, valutata l'appropriatezza della segnalazione, individua la struttura socio sanitaria più idonea.

Nel caso di inserimenti a regime semiresidenziale l'equipe inviata fa richiesta alla struttura, che valutata l'idoneità della proposta/richiesta si confronta con la Coordinatrice delle Commissioni Tecniche per l'autorizzazione.

## **LABORATORIO PER I PREREQUISITI LAVORATIVI - LA BOTTEGA DEI MESTIERI \***

La Bottega dei Mestieri, situata a Tione di Trento, è un **laboratorio dedicato all'acquisizione dei prerequisiti lavorativi**. Qui, offriamo un luogo in cui attività e competenze professionali si integrano, per rispondere ai bisogni degli/delle utenti, favorendo l'acquisizione e il mantenimento delle autonomie lavorative, il monitoraggio del benessere psico-fisico, il rinforzo delle capacità personali, la cura delle relazioni e della socializzazione e l'integrazione dei percorsi scolastici, per contrastare la dispersione.

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16, si rivolge a persone giovani e adulte, segnalati/e dal Servizio Sociale, a studenti/studentesse delle scuole professionali Enaip e Upt, a persone coinvolte in percorsi di alternanza scuola-lavoro o progetti FSE e a lavoratori/lavoratrici stagionali, appartenenti alle cosiddette "categorie fragili".

Le attività offerte includono la **coltivazione di un vigneto**, un **percorso dedicato allo sviluppo delle autonomie e della cittadinanza attiva**, un **laboratorio di assemblaggio**, un **laboratorio di lavorazione della cera d'api**, un **laboratorio di sartoria** e un **laboratorio del legno**.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizio diurno che prevede lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in ambiente lavorativo (puntualità, capacità di lavorare in gruppo, rispetto delle regole, riconoscimento dei ruoli, etc.), con la prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro.

Il servizio fornisce supporto alla persona focalizzando l'attenzione su tre principali aspetti:

- ✓ costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo;
- ✓ attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;
- ✓ valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale.

L'intervento mira al potenziamento della dimensione lavorativa e della dimensione sociale tramite lo sviluppo di competenze trasversali, relazionali e lavorative, anche grazie al supporto di diverse figure tecniche e professionali.

E' prevista l'erogazione di una indennità di tirocinio quale strumento educativo formativo utile per potenziare la motivazione, promuovere l'autonomia della persona, favorire l'assunzione del ruolo lavorativo, e riconoscere l'impegno della persona.

Possono essere attivate iniziative di tirocinio esterne al laboratorio per lo sviluppo di competenze sociali e tecniche, in questo caso si individuano le condizioni organizzative e formative favorevoli all'apprendimento e si affianca l'utente con un numero di ore decrescente con il passare del tempo.

In convenzione con i Centri di Formazione professionale del territorio e con la Comunità della Val Giudicarie il servizio accoglie progetti di alternanza scuola lavoro.

### **Destinatari**

- ✓ minori e giovani, di norma con età dai 16 ai 30 anni (comprese le persone in alternanza scuola lavoro)
- ✓ persone con disabilità (comprese le persone in alternanza scuola lavoro)
- ✓ adulti/e in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro

### **Attività**

- ✓ attività manuali che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti volte ad acquisire abilità tecnico-pratiche
- ✓ attività educative finalizzate al potenziamento di competenze sociali e lavorative (es.: riconoscimento delle regole, autonomia, puntualità, impegno, concentrazione, manualità, capacità di relazione, etc.) e del loro mantenimento;
- ✓ attività di accompagnamento nell'ambito di progetti di inserimento protetto nel mondo del lavoro (tirocinio formativi, etc.);
- ✓ attività di orientamento, formazione

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento



### **Dove - orari di apertura**

**TIONE DI TRENTO (TN)** – Località Giardini

e-mail: [labottega@incontra.tn.it](mailto:labottega@incontra.tn.it)

n. tel: 3451656651

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

### **Modalità di accesso**

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'accesso ai progetti di alternanza scuola lavoro in convenzione con i Centri di Formazione Professionale e con la Comunità di Valle avviene su segnalazione del/della referente degli/delle alunni/e con bisogni educativi speciali del Centro di Formazione Professionale interessato

## **I TIROCINI**

Gestiamo tre tipologie di tirocinio: Tirocini di Inclusione Sociale, Tirocini Orientativi/Formativi e Tirocini previsti da progetti a finanziamento FSE – che si differenziano per obiettivi e progettualità.

### **I Tirocini Orientativi/Formativi**

Sono finalizzati a far acquisire competenze tecniche preliminari all'ingresso nel mondo del lavoro, attraverso esperienze pratiche all'interno di aziende del territorio.

### **I Tirocini e le progettualità finanziate dal FSE (Fondo Sociale Europeo),**

Sono rivolti a persone appartenenti a fasce deboli, condividono gli obiettivi dei tirocini orientativi/formativi. Sono previste attività pratiche e individuali, sviluppate in piccoli gruppi con l'obiettivo di allenare le competenze lavorative e trasversali.

Generalmente, possono accedere ai percorsi formativi le persone in uscita dal percorso di prerequisiti lavorativi, svolto presso La Bottega dei Mestieri o segnalate dai servizi socio-sanitari, a condizione che abbiano completato un percorso preliminare in uno dei servizi di Incontra.

## **IL SERVIZIO SAL\***

Il Servizio Integrato per la Salute Mentale offre percorsi di inclusione, cura e riabilitazione per persone con disagio psichico, all'interno delle tre macro aree Socialità, Abitare e Lavoro (SAL). Il servizio è rivolto ai/residenti in Alto Garda-Ledro e nelle Valle Giudicarie e in carico ai Centri Salute Mentale territoriali (Arco e Tione).



L'area **Socialità** promuove attività territoriali mirate a favorire l'inclusione sociale di pazienti e familiari, combattere lo stigma e sensibilizzare la popolazione sulla salute mentale.

L'area **Abitare** gestisce diverse soluzioni residenziali e semi residenziali, con vari gradi di protezione, volte a migliorare la qualità della vita e promuovere l'autonomia abitativa personale e lavorativa. Attraverso strutture come la Comunità Terapeutica Riabilitativa "Villa Ischia" a Riva del Garda, appartamenti per residenzialità leggera a Tione e Riva del Garda e il Centro Diurno psichiatrico di Tione, si punta a offrire ai/alle pazienti percorsi di cura e crescita personale.

L'area **Lavoro** sostiene percorsi di avvicinamento al lavoro attraverso attività organizzate direttamente o in collaborazione con il mercato privato e sociale.

L'accesso al SAL è regolato dalle UU.OO. di psichiatria dell'Azienda Sanitaria ed è mirato al recupero, all'inclusione e al miglioramento della qualità della vita della persona.

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

L'attività socio-sanitaria denominata Servizio integrato per la salute mentale nelle tre macro-aree della Socialità, dell'Abitare e del Lavoro -Servizio SAL-, ha lo scopo di garantire:

- ✓ la Socialità, attraverso la promozione di attività territoriali che comprendono gruppi di auto mutuo aiuto, cicli di incontri per i familiari, sportelli di ascolto, eventi e iniziative che contribuiscono all'inclusione sociale, alla lotta allo stigma e alla sensibilizzazione sui temi della salute mentale, possibilmente con il coinvolgimento degli/delle utenti e dei familiari esperti (ESP) che dispongono di un sapere esperienziale rispetto alla malattia e ai percorsi di cura.
- ✓ l'Abitare, attraverso una rete di offerta di residenzialità con differente livello di intensità assistenziale e diverso grado di protezione in relazione ai bisogni del target di utenza. L'offerta comprende residenze con protezione garantita 24 ore su 24, soluzioni semi protette, nuclei di residenzialità leggera ed azioni di supporto all'abitare in semi autonomia o autonomia supportata. L'area Abitare, promuove, sostiene valorizza percorsi di autonomia abitativa finalizzati al miglioramento della qualità della vita e all'inclusione sociale.
- ✓ il Lavoro, promuove la ricerca di soluzioni lavorative o di avvicinamento al lavoro, utilizzando tutte le forme previste dalle leggi nazionali e provinciali. La cooperativa organizza, implementa e supporta, attività e percorsi di autonomia lavorativa e avvicinamento al lavoro per gli utenti eleggibili.

### **Destinatari/e**

In particolare sono da considerarsi destinatari/e del SAL gli/le assistiti/e del SSP residenti in provincia di Trento portatori/portatrici di disagio psichico ed in presenza di compromissioni considerate trattabili nelle aree della cura di sé e dell'ambiente, della

competenza relazionale, della gestione economica, delle abilità sociali; presenza di limitati livelli di autonomia ma disponibilità ad un percorso di cura e riabilitazione, con bisogni di osservazione e accudimento da attuarsi in ambiente idoneo a favorire i processi di recupero. Si tratta di situazioni nelle quali il disturbo si prolunga o può presentare frequenti ricadute nonostante l'adeguatezza della cura e degli interventi psicosociali ricevuti, e quando l'inserimento nella vita socio-lavorativa e/o familiare necessita di sostegno e orientamento per favorire recupero e miglioramento della qualità della vita.

In particolare:

- ✓ per la residenzialità protetta (24 ore) e semi protetta (12 ore): utenti con psicosi croniche gravi, portatori/portatrici di un disturbo psicotico in età non avanzata, portatori/portatrici di un grave disturbo della personalità in fase di relativa stabilizzazione e che richiedano un ulteriore sostegno nel percorso di ri-acquisizione di capacità relative alla quotidianità;
- ✓ per la residenzialità leggera o il supporto alla convivenza: utenti in grado di sperimentare una fase dell'abitare in maggiore autonomia anche dopo un positivo percorso in struttura comunitaria ed in condizioni di buona stabilizzazione dei disturbi psichiatrici; soggetti con parziale autonomia che necessitano di una supervisione nelle attività di vita quotidiana tipiche dell'abitare;
- ✓ per gli interventi di supporto alla socialità: utenti con patologie psichiatriche per i quali siano previsti percorsi di inclusione sociale. Sono assicurate azioni e programmi riabilitativi che favoriscano l'inclusione sociale e l'empowerment dell'utente;
- ✓ per gli interventi di supporto per l'avvicinamento al lavoro: utenti con patologie psichiatriche che necessitano di un supporto nell'avvicinamento al mondo del lavoro. Sono assicurati un sostegno per iniziative di avviamento lavorativo, di supporto per opportunità lavorative inclusa la gestione di eventuali laboratori occupazionali.

### **Figure professionali Personale, ruoli e responsabilità**

Gli/le operatori /operatrici del Servizio Sal devono essere in possesso di qualifica di psicologo/o o di TERP o di Educatore professionale o di qualifiche professionali con titoli equivalenti o paragonabili o, in subordine, di diploma di Scuola superiore con esperienza almeno quinquennale nel campo terapeutico-riabilitativo nell'area della salute mentale.

### **Dove - orari di apertura**

#### **Area Abitare**

Comunità terapeutico-riabilitativa (CTR) "Villa Ischia"- loc. Ischia, 36 - Riva del Garda  
Centro Diurno presso Centro Salute Mentale , via Ospedale 10 -Tione Di Trento



Supporto alla convivenza-accoglienza adulti: attivazione di almeno 4 nuclei di convivenza fra utenti o di accoglienza adulti in alloggi privati o messi a disposizione da altre istituzioni

Appartamento loc. Polin 12/a- Tione – Fino a 4 posti residenziali

Appartamento denominato UAS, via Martini 16 –Riva del Garda; 2 posti residenziali

Appartamento denominato UAS, via Martini 18 –Riva del Garda; 2 posti residenziali

### **Area Socialità e Area Lavoro :**

Centro Diurno presso Centro Salute Mentale , via Ospedale 10 –Tione Di Trento

### **Modalità di accesso**

L'accesso al SAL avviene su invio delle UU.OO. di psichiatria dell'Azienda previa valutazione nelle apposite commissioni tecniche multiprofessionali o condivisione nelle riunioni di servizio; analogamente la conclusione di progettualità SAL è pianificata e definita dalle medesime UU.OO. sopra richiamate.

## **COSTRUZIONE E PROMOZIONE DI RETI TERRITORIALI\***

### **Bisogno a cui intende rispondere il servizio**

Servizi ed Interventi finalizzati a creare e/o potenziare reti di sostegno e servizi di prossimità, promuovere, realizzare e sostenere processi di cambiamento, di empowerment e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari.

Gli interventi mirano a valorizzare progetti orientati all'anticipazione di fenomeni di disagio, promuovendo la coesione sociale nelle aree di rischio e fragilità, sostenere interventi in cui i/le diretti/e interessati/e sono chiamati a svolgere un ruolo attivo e responsabile, incentivare forme di rete per la concertazione degli interventi, una progettualità condivisa, la gestione congiunta delle iniziative, con la partecipazione e l'attivazione delle risorse locali: singoli/e cittadini/e, istituzioni locali, organizzazioni del territorio.

Le iniziative mirano ad aumentare il senso di appartenenza e di radicamento ad un territorio attraverso l'attivazione di strategie partecipative che, sviluppando la voglia di investire nel proprio ambiente e di migliorarlo, trasformano i/le cittadini/e in soggetti capaci di definire i problemi, di assumere responsabilità, di fare, di trovare soluzione per il proprio benessere e quello del territorio in cui vivono.

### **Destinatari/e**

Tutti/e i/le cittadini/e o specifici gruppi sociali quali ad esempio famiglie, persone in situazione di fragilità, persone con disabilità, gruppi di volontariato, associazioni, organizzazioni, reti strutturate e formalizzate che comprendono istituzioni che erogano servizi e prestazioni.

### **Attività**

- ✓ informazione, formazione e consulenza
- ✓ attività di gruppo per specifici target e auto mutuo aiuto
- ✓ attività di rete con il coinvolgimento della comunità locale
- ✓ attività di integrazione e socializzazione
- ✓ attività di promozione del volontariato
- ✓ attività di inclusione sociale
- ✓ attività di promozione di forme di coabitazione fra cittadini

### **Figure professionali**

Gli/le operatori/operatrici di ruolo impiegati/e nei servizi sono in possesso del titolo professionale previsto dal Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

### **Dove - orari di apertura**

Il servizio è attivo con orari flessibili, compatibili con i progetti in corso di realizzazione  
ANDALO (TN) – Via Priori n. 4 e-mail : [centro.andalo@incontra.tn.it](mailto:centro.andalo@incontra.tn.it) n. tel: 0461/1726325

SPORMAGGIORE (TN) – Via dell’Asilo n. 1 - e-mail : [centro.andalo@incontra.tn.it](mailto:centro.andalo@incontra.tn.it) n. tel: 0461/1726325

### **Modalità di accesso**

Accesso diretto



## INCONTRA B

Supportiamo persone giovani e adulte vulnerabili nell'ingresso nel mondo del lavoro, collaborando con aziende e associazioni, che operano nei settori della ristorazione, del turismo, dell'organizzazione eventi e produttivo. Siamo costantemente orientati a sviluppare, valorizzare e innovare realtà, che promuovano l'inclusione lavorativa, creando opportunità di crescita e di integrazione sociale.

## CASE PER FERIE

Gestiamo **cinque case per ferie**, situate in diverse vallate del Trentino, per offrire un'accoglienza calorosa in località turistiche suggestive e immerse nella natura: Casa Brione si trova nell'omonima frazione di Borgo Chiese, Casa CIF e Casa Dal Trozzo sono in Val di Sella (Borgo Valsugana), Casa Don Santo Amistadi è ubicata a Sella Giudicarie e Casa Magnola a Segonzano.

Le strutture sono apprezzate per la loro **tranquillità, l'indipendenza** e la presenza di **ampi spazi interni ed esterni**, ideali per chi cerca un soggiorno rilassante.

**Le case accolgono associazioni culturali, sportive e di assistenza, gruppi parrocchiali, famiglie, amici/che, oltre a stage formativi e collaborazioni con Istituti Scolastici.** Grazie a un approccio professionale e competente, garantiamo soggiorni personalizzati, pensati per soddisfare le specifiche esigenze di ogni ospite.

## L'ALTRO BAR DI VERDESINA

L'Altro Bar, inaugurato a giugno 2024 nel comune di Porte di Rendena, nella frazione di Verdesina, è stato creato da noi con l'intento di dare vita a un **luogo inclusivo e accogliente per la comunità**, grazie alla concessione gratuita decisa dall'Amministrazione municipale.

Esso non rappresenta solo un punto di ristoro, ma un **centro di incontro dove promuoviamo sostenibilità, inclusione e valorizzazione del territorio.** Offriamo **prodotti freschi articoli biologici a km 0 e del commercio equo e solidale.** Mettiamo a disposizione un internet point, uno spazio gioco per bambini/e e una postazione di ricarica per biciclette elettriche.

## PROGETTO "L'ALTRA PAUSA"

Con il progetto "L'Altra Pausa", collaboriamo con persone con disabilità, coinvolgendole nelle attività quotidiane dell'esercizio, nel catering e nella distribuzione di merende all'Istituto d'Istruzione Lorenzo Guetti, per valorizzarne le competenze e diffondere una cultura inclusiva.

## CAFFETTERIA INCONTRA DI TIONE

La Caffetteria Incontra, situata a Tione di Trento in via Trento, è un **luogo accogliente e inclusivo dove promuoviamo l'integrazione sociale e lavorativa.**



In questo spazio le persone con disabilità possono **sviluppare competenze lavorative, interagire e integrarsi con la comunità locale.**

Serviamo colazioni, pranzi, aperitivi e prelibatezze dolci e salate, preparate con ingredienti sani e di qualità in collaborazione con produttori locali, sostenendo così il commercio a km 0. La Caffetteria è un ambiente ideale per una pausa rigenerante e per diffondere un messaggio di inclusione e valorizzazione delle diversità.

## **PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO**

Con Incontra B ci siamo specializzati nell'**accompagnamento e nell'inserimento nel mondo del lavoro di persone giovani e adulte vulnerabili delle Valli Giudicarie.** Grazie a una rete di collaborazioni con aziende e associazioni attive nei settori della ristorazione, del turismo sociale, della gestione di eventi culturali, ma anche con realtà industriali e artigianali, miriamo a creare o innovare contesti favorevoli all'inserimento professionale. **L'obiettivo è offrire opportunità concrete, affinché ogni individuo possa esprimere appieno il proprio potenziale.**

## **CT OLMI**

il Centro Teatro OLMI di Trento è un punto di incontro privilegiato, dove l'arte incontra le questioni sociali, stimolando conversazioni aperte e costruttive. Gestendo questo spazio, facilitiamo una programmazione ricca di eventi, corsi e incontri, che mantengono vivo il tessuto sociale e culturale del nostro territorio, celebrando la diversità delle espressioni artistiche.

## **SERVIZIO ALLA PERSONA E INTERVENTI SOCIALI**

Gestione attività di pubblica utilità "Progettone", attraverso l'impiego di persone disoccupate

## **LA FALEGNAMERIA DI INCONTRA B**

Produzioni di manufatti in legno (es. arnie, piccoli oggetti d'arredamento)

## **SERVIZI A PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Gestione poli museali Rio caino, attraversamenti pedonali nel periodo scolastico

### **DIMENSIONI DELLA QUALITA'**

<b>SPORTELLO PSICOLOGICO</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI – FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti	Primo Contatto – Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 10 gg dal 1^ contatto è fissato primo colloquio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.conmetepuoi.it">www.conmetepuoi.it</a> e Carta dei servizi
Attività clinica	Utenti	Elaborazione progetto clinico  Coinvolgimento  Riferimenti  Dimissioni	Nel corso del primo incontro il/la terapeuta sottopone al/alla paziente i test previsti e propone al/ala paziente il percorso clinico. I Colloqui clinici sono condotti secondo indicazioni scientifiche  Il/la paziente è sempre coinvolto/a nel percorso di cura. Viene proposto e chiesta la sottoscrizione del consenso informato  Viene garantita la continuità terapeutica  La cartella viene chiusa e conservata secondo quanto prescritto dalla convenzione con APSS
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti	Rispetto delle convinzioni religiose  Comunicazione	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun/a ospite.  E' predisposta brochure di presentazione del servizio plurilingue
Spazi e servizi accessori	Utenti	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua	Il personale è in possesso di laurea in psicologia, superamento dell'esame di stato ed iscrizione all'ordine degli psicologi

		Supervisione	E' garantita la formazione a tutto il personale, secondo un piano triennale. Gli/le psicologi/psicologhe sono in possesso dei crediti ECM previsti dalla normativa
		Riunioni d'equipe	Al bisogno è garantita l'attivazione della supervisione
			Settimanali per assegnazione nuovi/e pazienti

<b>COLONIE DIURNE ESTIVE</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI - FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	<p>Primo Contatto - Tempestività</p> <p>Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura</p> <p>Iscrizione</p> <p>Pagamenti</p> <p>Certificati medici</p> <p>Presentazione attività</p>	<p>Entro metà aprile pubblicazione info per termini iscrizioni</p> <p>Info aggiornate su sito <a href="http://www.conmetepuoi.it">www.conmetepuoi.it</a> e <a href="http://www.virtuosamenteinsieme.it">www.virtuosamenteinsieme.it</a></p> <p>L'iscrizione avviene attraverso la compilazione nei termini previsti dell'apposito modulo.</p> <p>L'iscrizione è confermata previo pagamento anticipato della quota prevista. Alle famiglie beneficiarie di buoni di servizio non viene richiesto alcun anticipo. Il pagamento è previsto a conclusione dell'attività.</p> <p>I/le minori che partecipano ad attività sportive non agonistiche devono fornire certificato di idoneità basato su lettura ECG. I/le minori fino ai 6 anni di età, che non abbiano ancora frequentato la 1° elementare, devono produrre documentazione attestante l'idoneità vaccinale</p> <p>Almeno un incontro per ogni singola attività proposta</p>
Proposte attività individualizzate	Utenti/Famiglie	<p>Tempi</p> <p>Coinvolgimento territorio</p> <p>Tempi di verifica</p>	<p>Le attività di colonia diurna sono proposte da metà giugno a fine agosto, con possibilità di scelta di diversi profili giornalieri nel corso delle settimane.</p> <p>Laddove possibile le attività sono organizzate in collaborazione con le realtà del territorio.</p> <p>Al termine dell'attività viene organizzato un incontro di verifica con gli stakeholder coinvolti nel progetto.</p>

		<p>Riferimenti</p> <p>Attività Ludico/Educative</p> <p>Attività Sportive</p> <p>Attività Linguistiche</p> <p>Gite</p>	<p>Per ogni attività è previsto un coordinatore di riferimento.</p> <p>Attività di gioco/laboratorio/sviluppo creatività.</p> <p>Proposte di diverse discipline sportive</p> <p>Percorso di apprendimento della lingua inglese con metodo dinamico ed esperienziale</p> <p>Uscite giornaliere dedicate alla conoscenza del territorio e dell'ambiente naturale</p>
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	<p>Comunicazione</p> <p>Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari</p> <p>Comunicazione con la famiglia</p>	<p>Al termine dell'attività è organizzato un momento conviviale con minori, famiglie, associazioni, comuni</p> <p>Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico</p> <p>In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail l'operatore/operatrice di riferimento o il/la responsabile. La famiglia è quotidianamente informata sull'attività svolta attraverso info pubblicate sul sito, volantini, lettere personalizzate.</p>
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	<p>Adeguatezza e sicurezza degli spazi</p> <p>Trasporti</p> <p>Servizi alberghieri</p>	<p>Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente</p> <p>I trasporti sono garantiti secondo le modalità indicate nei materiali informativi. I singoli orari sono comunicati direttamente alle famiglie</p> <p>Di norma è prevista la somministrazione del pasto di mezzogiorno. Il pasto è fornito da ristoranti convenzionati.</p>
Professionalità	Personale	<p>Competenza</p> <p>Formazione continua Supervisione</p> <p>Riunioni d'equipe</p>	<p>Il personale è in possesso del titolo richiesto</p> <p>E' garantita la formazione a tutto il personale</p> <p>Incontro conclusivo di valutazione</p>

			Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio
--	--	--	--

<b>PROGETTO PASSAPAROLA</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI - FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto - Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 10 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione  Progetto Personalizzato  Verifiche  Coinvolgimento  Riferimenti  Dimissioni	L'osservazione avviene nei primi 4/5 incontri  Al termine del periodo di osservazione sono definiti e condivisi con l'interessato/a e la sua famiglia i contenuti del progetto psicoeducativo individualizzato.  Normalmente si prevedono almeno due incontri di verifica all'anno  Il progetto psicoeducativo è sempre concordato con l'interessato/a, ove possibile, e con la sua famiglia. Il Centro Mete mantiene costanti rapporti con la scuola e con il servizio di neuropsichiatria infantile  Per ogni minore è individuato un operatore/operatrice di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/Famiglie	Attività educative	Attività di sostegno specifico e recupero scolastico per favorire le attività di studio e lo svolgimento dei compiti in un ambiente motivante e volto al potenziamento delle abilità

Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	<p>Rispetto delle convinzioni religiose</p> <p>Comunicazione con la famiglia</p>	<p>Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun/a ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun/a ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico</p> <p>In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio</p>
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	<p>Adeguatezza e sicurezza degli spazi</p> <p>Pulizie</p>	<p>Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente</p> <p>Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza giornaliera</p>
Professionalità	Personale	<p>Competenza</p> <p>Formazione continua</p> <p>Supervisione</p> <p>Riunioni d'equipe</p>	<p>Il personale è in possesso del titolo richiesto</p> <p>E' garantita la formazione a tutto il personale</p> <p>E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno</p> <p>Due volte al mese . Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio</p>

<b>SERVIZI PER LA DISABILITA' : COMUNITA' INTEGRATA-PROGETTI PER L'INCLUSIONE- ABITARE ACCOMPAGNATO PERSONE CON DISABILITA' - TIROCINIO DI INCLUSIONE SOCIALE IN AZIENDA</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI - FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto - Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione  Progetto Personalizzato  Riferimenti  Dimissioni	Da 3 a 6 mesi in base al tempo di frequenza  Per ogni persona - verificato almeno una volta all'anno - condiviso con l'interessato/a, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi invianti.  Per ogni persona è individuato/a operatore/operatrice di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/Famiglie	Requisiti Accreditamento	Piano Operativo Triennale <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a>
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun/a ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico.  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la/il Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza giornaliera  I pasti sono garantiti da servizio convenzionato per i servizi diurni e preparati internamente per il servizio residenziale. Per il centro diurno è garantita la merenda
Professionalità	Personale	Competenza	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale

		Formazione continua	E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno
		Supervisione	Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio
		Riunioni d'equipe	

<b>IDE DISABILITA' – MINORI- ADULTI</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI – FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto – Tempestività  Disponibilità Informazioni Ore di servizio	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> Definite dal Servizio Sociale
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione  Progetto Personalizzato  Riferimenti	Max 3 mesi  Per ogni persona – verificato almeno una volta all'anno – condiviso con l'interessato/a, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi invianti. Per i minori è garantita la partecipazione agli incontri promossi dalla scuola  Per ogni persona è individuato/a operatore/operatrice di riferimento
Attività	Utenti/Famiglie	Requisiti Accreditamento	Piano Operativo Triennale <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a>
Coinvolgimento e Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite.  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la/il Responsabile di Servizio
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno Ogni due mesi. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

<b>LABORATORIO PER I PREREQUISITI LAVORATIVI-</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI - FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto - Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti	Periodo di osservazione Progetto Personalizzato  Riferimenti  Dimissioni	30 GG per Servizio socio riabilitativo; 6 mesi per laboratorio prerequisiti lavorativi Per ogni persona - verificato almeno una volta all'anno - condiviso con l'interessato/a, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi invianti.  Per ogni persona è individuato/a operatore/operatrice di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/Famiglie	Requisiti Accreditamento	Piano Operativo Triennale <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a>
Coinvolgimento Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i

			familiari possono contattare telefonicamente o via mail la/il Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale  I pasti sono garantiti da servizio convenzionato per i servizi diurni e preparati internamente per il servizio residenziale. Per il centro diurno è garantita la merenda
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

<b>COMUNITA' SOCIO RIABILITATIVA PER ADULTI -</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI - FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto - Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti	Periodo di osservazione Progetto Personalizzato   Riferimenti  Dimissioni	30 GG per Servizio socio riabilitativo; 6 mesi per laboratorio prerequisiti lavorativi Per ogni persona - verificato almeno una volta all'anno - condiviso con l'interessato/a, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi invianti.  Per ogni persona è individuato/a operatore/operatrice di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti servizio socio riabilitativo	Attività educative e riabilitative	Il servizio garantisce l'accompagnamento della persona per lo sviluppo di abilità e acquisizione di autonomie nell'area della salute e del benessere, della cura della propria persona, delle competenze operative e strumentali, della cura dei propri interessi/hobby. Le persone con problemi di dipendenza sono accompagnate nel loro percorso di cura. Sono inoltre garantite attività nell'ambito occupazionale, della socializzazione, di cura del proprio contesto abitativo.

Coinvolgimento Comunicazione	- Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun/a ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail il/la Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale  I pasti sono garantiti da servizio convenzionato per i servizi diurni e preparati internamente per il servizio residenziale. Per il centro diurno è garantita la merenda
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

<b>CENTRO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE PER MINORI</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI – FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto – Tempestività Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione Progetto Personalizzato  Riferimenti  Dimissioni	Massimo 3 mesi Per ogni persona – verificato almeno una volta all'anno – condiviso con l'interessato, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi invianti. Per ogni persona è individuato/a operatore/operatrice di riferimento Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/famiglie	Requisiti Accreditamento	Piano Operativo Triennale <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a>
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun/a ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la/il Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale  Di norma non è prevista la somministrazione del pasto di mezzogiorno. Il pasto viene garantito solo se previsto come attività all'interno del progetto educativo ed è preparato dagli/dalle

			educatori/educatrici con la collaborazione dei/della minore. Il pasto è preparato tenendo in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e/o dal medico dell'assistito rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari. Il servizio garantisce la somministrazione della merenda
Professionalità	Personale	Competenza Formazione continua Supervisione Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto E' garantita la formazione a tutto il personale E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio



	<p>Minori e giovani tra 11 e 30 anni</p> <p>Genitori e nuclei con bambini da 0 a 10 anni</p>	<p>integrazione, promozione dell'inclusione sociale</p>	<p>attività, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione;</p> <p>attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;</p> <p>attività di supporto socio-educativo e scolastico;</p> <p>attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello di gruppo;</p> <p>attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;</p> <p>attività fisiche e sportive non agonistiche;</p> <p>attività di informazione , orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio;</p> <p>attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva e digitale.</p> <p>Attività di supporto alla genitorialità.</p>
<p>Coinvolgimento - Comunicazione</p>	<p>Utenti/Famiglie</p>	<p>Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari</p> <p>Comunicazione con la famiglia</p>	<p>Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico</p> <p>In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono</p>

			contattare telefonicamente o via mail la/il Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

<b>SERVIZIO SAL SOCIALITA'- ABITAZIONE - LAVORO</b>			
<b>DIMENSIONI QUALITA'</b>	<b>SOGGETTI INTERESSATI</b>	<b>FATTORI – FASI</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto – Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto incontro con responsabile di ambito ( Socialità- Abitazione-Lavoro  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti	Progetto Personalizzato  Riferimenti	Per servizi al lavoro e a supporto dell'abitare predisposizione di un progetto personalizzato  Per ogni persona è individuato/a operatore/operatrice di riferimento
Attività	Utenti	Attività di socializzazione  Progetti di accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Attività ludico, sportive, di socializzazione, di partecipazione alle iniziative aggregative e di socialità promosse dal territorio</li> <li>– Attività di sensibilizzazione e lotta allo stigma nella scuola e nella comunità in generale</li> <li>– Promozione della cultura e della pratica dell'empowerment e della mutualità</li> <li>– Promozione del volontariato e della partecipazione delle famiglie e degli utenti alla gestione dei servizi (UFE)</li> <li>– Incontri per familiari, sportelli di ascolto e gruppi di auto mutuo aiuto</li> <li>– Tirocini di inclusione sociale</li> <li>– Tirocini formativi</li> <li>– Gestione Laboratorio Occupazionale</li> </ul>

		Abitare leggero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione Laboratorio Pre-requisiti lavorativi</li> <li>- Inserimenti lavorativi in Coop. B</li> </ul> <p>- Tre appartamenti per servizi di residenzialità leggera</p>
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	<p>Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari</p> <p>Comunicazione con la famiglia</p>	<p>Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico</p> <p>In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la/il Responsabile di Servizio</p>
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	<p>Adeguatezza e sicurezza degli spazi</p> <p>Pulizie</p>	<p>Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente</p> <p>Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale</p>
Professionalità	Personale	<p>Competenza</p> <p>Formazione continua</p> <p>Supervisione</p> <p>Riunioni d'equipe</p>	<p>Il personale è in possesso del titolo richiesto</p> <p>E' garantita la formazione a tutto il personale</p> <p>E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno</p> <p>Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio</p>

## **RECAPITI**

### **INCONTRA S.C.S**

Sede Legale e Amministrativa

Piazza Cesare Battisti n. 69 Breguzzo

38087 SELLA GIUDICARIE (TN)

Tel 0465/900061 - Fax 0465/329086

e-mail: [info@incontra.tn.it](mailto:info@incontra.tn.it)

pec: [incontra@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:incontra@pec.cooperazionetrentina.it)

Orari di apertura:

dal lunedì al giovedì 8.30 – 16.30 il venerdì 8,30- 12,30