



Fondazione
Comunità
Solidale

CARTA

DEI SERVIZI

*Fondazione
Comunità
Solidale*

2021/2024

SOMMARIO

La carta dei servizi	2
1. Fondazione Comunità Solidale	5
1.1 Informazioni generali	5
1.2 Autorizzazione e Accreditamento	6
1.3 Iscrizione ad Albi e registri	6
1.4 La storia	6
1.7 La mappa dei servizi	12
2. Valori, mission e vision	13
2.1 Valori dell'ente	13
2.3 Mission e Scopo distintivo	13
3. Soggetti con i quali collabora	14
3.1 Utenti e reti familiari	14
3.2 Servizi Sociali, sanitari e altri enti	14
3.3 La comunità	14
3.4 Il volontariato	14
4. Rapporto con i cittadini utenti	18
4.1 Diritti e doveri dell'utenza	16
4.3 Suggerimenti, reclami e tutele	16
5. Servizi residenziali	17
5.1 Centri di accoglienza notturni	17
5.2 Abitare accompagnato per adulti	23
5.3 Comunità di accoglienza per adulti	25
5.4 Housing First	27
6. Servizi semi residenziali	17
6.1 Centri diurno	17
7. Altre tipologie di servizio	30
7.1 Unità di strada	30
6. Allegati	31

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dal legislatore che permette al cittadino utente di poter consultare e verificare con massima chiarezza e trasparenza il funzionamento dei servizi erogati e il modo di lavorare di un'organizzazione che gestisce servizi di pubblica utilità.

La Carta dei Servizi di Fondazione Comunità Solidale vuol essere uno strumento informativo, partecipativo e di ascolto rivolto ai cittadini, agli stakeholder, alla comunità e agli utenti dei servizi, fornendo gli strumenti necessari per usufruirne pienamente.

Obiettivi della carta

La Carta dei Servizi assolve ad una pluralità di funzioni:

- **Accreditarsi.** La Carta dei Servizi fa parte dei requisiti previsti per le organizzazioni che intendono accreditarsi nell'erogazione dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento. Fondazione Comunità Solidale intende accreditarsi nell'aggregazione funzionale *età adulta negli ambiti residenziale e semi-residenziale*, e nelle altre tipologie di servizio sportelli sociali, servizi territoriali e interventi di accompagnamento al lavoro.
- **Informare.** La principale funzione svolta dal presente documento è quella di informare i cittadini utenti in maniera chiara, facilmente fruibile e senza tecnicismi, sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati dall'Ente. Attraverso questo strumento sarà inoltre possibile reperire velocemente le informazioni necessarie.
- **Ascoltare.** La Carta dei Servizi prevede che, sia i cittadini che gli utenti, siano invitati a partecipare alla valutazione dei servizi erogati anche attraverso processi di *customer satisfaction* attraverso un costante confronto con le aspettative dell'utente e il territorio di riferimento; l'impegno di Fondazione Comunità Solidale è quello di migliorare continuamente la qualità dei servizi e congiuntamente il livello professionale dei propri dipendenti e collaboratori.

- **Tutelare.** La Carta è anche uno straordinario strumento di tutela del cittadino utente al quale è data possibilità di avere risposte rispetto ad eventuali mancanze attraverso l'adozione di sistemi di gestione dei reclami. L'utente è posto al centro degli interessi dell'Ente.
- **Promuovere.** Il presente documento vuol essere promotore di sistemi di qualità adottati nei servizi attraverso processi di continua verifica e analisi dei bisogni emergenti.
- **Migliorare.** La Carta si propone di evidenziare le azioni di miglioramento e di innovazione utili a rispondere in maniera tempestiva e coerente alle nuove sfide che si presentano.
- **Rispettare.** La Carta dei Servizi è inoltre un documento con il quale Fondazione Comunità Solidale si impegna a mettere in atto e rispettare gli impegni presi con la Provincia Autonoma di Trento, l'Ente accreditante, e con tutti gli altri Enti locali affidatari di servizi.
- **Evidenziare.** La Carta dei Servizi è rivolta anche ai dipendenti di Fondazione Comunità Solidale, per garantire la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto disposto dalla normativa nazionale:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 su "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 su "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici"
- Legge 378/2008 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24/03/2004 su "Rilevazione della qualità percepita"
- Delibera n.32 del 20/01/2016 su "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali"

E dalla normativa provinciale:

- Articolo 40 quater della L.P. 23/1992 "Servizio di garanzia cittadino-utente"
- Articolo 53 della L.R. n. 7/2004 "riforma dell'ordinamento delle autonomie locali"

Carta dei servizi

Introduzione

- Articolo 20 comma 1 della L.P. 13/2007 “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”.
- Delibera PAT 1182/2018 “linee guida per la redazione della carta dei servizi socio assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali” ai sensi dell’art.1 comma 1 della L.P. 13/2007

Principi di erogazione dei servizi

La Carta dei Servizi si ispira a precisi e fondamentali principi richiamati in numerosi documenti legislativi nazionali; tali principi cercano di restituire centralità all’utente-cliente dei servizi rispettandone i suoi bisogni.

Comunicazione e trasparenza

Attraverso la Carta dei Servizi viene data all’utente la possibilità di conoscere quali sono le “porte d’accesso ai servizi”. Vengono indicate le informazioni utili sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato. Inoltre, attraverso il contatto telefonico o personale con gli uffici o con gli operatori, chiunque potrà ricevere ogni informazione con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.

Uguaglianza

A parità di esigenze, i servizi vengono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica. Fondazione Comunità Solidale si impegna a garantire tali pari opportunità.

Equità

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli utenti.

Rispetto della persona

L’attenzione centrale deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Riservatezza

Gli operatori di Fondazione Comunità Solidale, nella loro attività quotidiana, operano con discrezione e rispetto del segreto professionale, con l’obbligo di non rivelare notizie apprese, con la

capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Formazione

Fondazione Comunità Solidale garantisce e organizza le attività di formazione e di aggiornamento del personale, con particolare attenzione al personale che lavora a stretto contatto con l’utenza.

Continuità

Il servizio viene erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse e i vincoli presenti nel Catalogo Provinciale dei servizi socio assistenziali. Fondazione Comunità Solidale si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio debba subire delle modifiche impreviste in itinere.

Efficienza ed efficacia

Le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione degli operatori.

Pubblicazione della carta

Una copia cartacea della Carta dei Servizi di Fondazione Comunità Solidale si trova presso ognuna delle sedi di servizio e presso gli uffici, ed è inoltre possibile scaricarla in formato elettronico direttamente dal sito www.diocesitn.it.

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

1. FONDAZIONE COMUNITÀ SOLIDALE

1.1 Informazioni generali su Fondazione Comunità Solidale



Ragione Sociale	Fondazione Comunità Solidale
Tipologia	Ente di religione con riconoscimento di personalità giuridica
Sede legale	Piazza Fiera 2 - 38122 Trento (TN)
Riconoscimenti civile e religiosi	Fondazione Comunità Solidale è stata eretta canonicamente con Decreto dell'Arcivescovo di Trento il 29/08/1958 e riconosciuta giuridicamente con D.P.R. n.595 il 30/06/1959

Lo Statuto di Fondazione Comunità Solidale

Lo statuto di Fondazione Comunità Solidale, aggiornato nel corso degli ultimi anni, prevede che l'Ente si occupi di:

- a) svolgere ogni attività di accoglienza nei confronti del prossimo, cercando di farsi carico delle necessità ed esigenze della popolazione;
- b) promuovere la crescita religiosa, culturale, spirituale e sociale delle persone, operando in maniera durevole e coinvolgente con l'individuo;
- c) attivarsi per il coinvolgimento e la sensibilizzazione della comunità ecclesiale e civile alla realizzazione delle finalità assunte, ricercando la diffusione dei valori, proponendo stili di vita e di ispirazione morale e cristiana;
- d) svolgere opera di formazione, educando alla attenzione per i problemi della povertà ed alle relazioni solidali nell'ambito della comunità;
- e) operare nella ricerca delle cause dei problemi attuando collegamenti con altre entità, creando strutture ed organizzando sinergie, coinvolgendo a tal fine ogni struttura pubblica e privata la cui finalità sia compatibile con i contenuti del presente statuto;
- f) promuovere e sostenere studi, progetti di ricerca e programmi operativi riguardanti l'attuazione di servizi ed opere - segno;
- g) organizzare corsi, incontri, seminari ed opere editoriali in merito alle problematiche di interesse;
- h) incentivare rapporti di collaborazione fra enti pubblici, enti ecclesiastici, associazioni e strutture di volontariato, al fine di condividere e diffondere informazioni, studi ed esperienze che consentano di procedere alla attuazione degli scopi di solidarietà della Fondazione;
- i) affrontare ed approfondire i problemi sociali, psicologici, etici e spirituali del prossimo, anche

Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

al fine di definire nuovi obiettivi ed opere segno da perseguire;

- k) nel perseguimento dei suoi fini la Fondazione si avvarrà dell'apporto e della collaborazione della Caritas Diocesana sia per quanto attiene ai problemi di carattere ordinario che a quelli di carattere eccezionale, promuovendone e sostenendone le attività finalizzate alla elevazione religiosa, morale e sociale dei

soggetti verso i quali è indirizzata l'attività della Fondazione.

È fatto divieto alla Fondazione di svolgere attività diverse da quelle sopra considerate, ad eccezione di possibili attività direttamente connesse e/o strumentali nonché accessorie per natura a quelle statutarie istituzionali, nei limiti consentiti dalla legge.

Lo Statuto è scaricabile sul sito www.diocesitn.it

1.2 Autorizzazione e Accreditamento

Oggetto Accreditamento	Area adulti ambito residenziale e semi residenziale, servizi territoriali, sportelli sociali, interventi di accompagnamento al lavoro
Accreditamento	Iscritta al Registro dei soggetti privati idonei al convenzionamento ai sensi dell'art.39 della L.P. 14/1991
Accreditamento	Possiede i requisiti chiesti dall'art.1 comma 6 della L.P. 15/2005

1.3 Iscrizione ad Albi e registri di pubblica utilità

Iscrizione CCIAA REA TN 160160 di data 12/03/1997

Iscrizione al Commissariato del Governo in data 30/09/2002 al numero d'ordine "6" nel Registro delle Persone Giuridiche, istituito presso il Commissariato del Governo per la Provincia di Trento, ai sensi del D.P.R. 10.02.2000 n.361

1.4 La Storia di Fondazione Comunità Solidale

Nasce come *Fondazione Charitas Tridentina* il 29 agosto del 1958, inizialmente con attività rivolte ai giovani, attraverso la gestione delle colonie estive, e agli anziani, con la gestione di una casa di riposo. Nel 1978 la Fondazione assume dal Comune di Trento la gestione dell'asilo notturno *Bonomelli*, riorganizzato nel 1983 in base a nuovi rapporti di rete con i servizi sociali, sanitari e con gli organi di sicurezza, passando la convenzione dal Comune di Trento alla Provincia.

Alla fine degli anni '80 nasce la *Comunità Alloggio*, per promuovere percorsi verso l'autonomia e l'autogestione di persone svantaggiate.

Nel 1990 viene aperto il dormitorio notturno anche nella città di Rovereto e nel 1995 inizia ad operare a Mori *Casa Chizzola*, per garantire ospitalità temporanea a famiglie e persone in difficoltà. Nel 1996 a Rovereto nascono nuovi servizi: l'*Ostello* per lavoratori extra-comunitari, una mensa e un centro diurno.

Nel 1998 viene aggiunto allo Statuto l'intervento nel campo dell'emarginazione, completando così la presenza dell'Ente nell'area delle persone più deboli. Il 31 luglio 2001 la gestione della casa di riposo viene ceduta.

Nel luglio del 2002 la Fondazione modifica la sua denominazione nell'attuale *Fondazione Comunità Solidale*, abbandonando anche la gestione delle colonie estive.

Il 16 marzo 2005 viene inaugurato il Servizio Casa di Accoglienza e Centro Diurno *Il Portico* a Rovereto e si costituisce a Trento il Servizio di *Unità di Strada*. Nel 2007 viene aperto il dormitorio *Casa Briamasco* rivolto a uomini in situazioni di emergenza sociale, offrendo ospitalità durante il periodo invernale. Nel

Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

gennaio 2010 viene inaugurato il progetto di ospitalità su progetto *Il Sentiero* a Trento. Nel maggio 2011 vengono aperti i negozi *Altr'Uso* a Trento e Rovereto. Nel dicembre 2012 viene inaugurato a Rovereto il Servizio *Casa km 354*, per accogliere durante il periodo invernale persone senza dimora; in seguito la struttura subirà una trasformazione nell'ottica dell'*Housing First*. Nel 2013 Il servizio *Casa Briamasco* viene ripensato come accoglienza serale e notturna aperta tutto l'anno, affidandone parte della gestione agli Ho.Pe (Homeless Peer), progetto che si inserisce all'interno dell'iniziativa *FareAssieme*. Nello stesso anno viene riorganizzato in maniera definitiva il servizio de *Il Portico* di Rovereto aumentando il numero dei posti letto e implementando il numero di accoglienze.

Nel corso del 2014, insieme a *Fondazione Famiglia Materna* e *Infusione*, si dà l'avvio al progetto *Net.Work* con la finalità di costituire un distretto di

economia solidale anche a Trento. Nel febbraio 2015 viene promosso il Progetto *Canoniche Sociali*, inizialmente in Val di Non, in collaborazione con le Comunità di Valle e i Distretti di Psichiatria. Nel 2017 viene modificato l'assetto organizzativo dell'Ente, creando uno staff di coordinatori suddividendo le aree di intervento in *Accoglienza*, *Abitare*, *Comunità*, *Promozione* e *Progetti*. Nello stesso anno prende avvio a Rovereto il progetto *APP, Appartamenti Per l'Appartenenza*.

Nel corso del 2019 viene dato avvio al progetto *Una Comunità Intera*, servizio di accoglienza per Richiedenti Protezione Internazionale, in accordo con altri enti del territorio. Nello stesso anno vengono rivisti i servizi per l'accoglienza invernale e in occasione di emergenze climatiche, con la gestione di nuove strutture.

Nell'autunno del 2020 viene modificato lo Statuto e rinnovati tutti gli organi di direzione.

1.5 Funzionigramma

Area di direzione

L'Area di Direzione rende operativi gli indirizzi dati dal Consiglio di Amministrazione ed è riferimento per tutte le alte aree operative dell'Ente.

- **Consiglio di Amministrazione:** al Consiglio spettano gli indirizzi di senso e il governo dell'Ente (direzione dell'organizzazione)
- **Presidente:** il Presidente di Fondazione Comunità Solidale è attualmente anche Delegato vescovile dell'area Testimonianza e impegno sociale dell'Arcidiocesi di Trento
- **Amministratore Delegato:** all'Amministratore Delegato compete l'individuazione delle modalità e dei mezzi atti al raggiungimento degli obiettivi fissati negli indirizzi e nelle strategie gestionali approvate dal Consiglio di Amministrazione; gli sono attribuiti da quest'ultimo i poteri e le facoltà per la gestione e l'amministrazione ordinaria dell'Ente.

Le aree operative

Sviluppano e attuano progettualità coerenti con i fini istituzionali, in stretto coordinamento con il Servizio Caritas della Diocesi. In tale ambito studiano e analizzano i bisogni e le risposte più adeguate, promuovendo e attuando "opere segno" a fronte di bisogni emergenti, così come la formazione degli operatori e dei volontari, il coordinamento degli

interventi di solidarietà anche in caso di emergenze, la promozione e l'accompagnamento delle Caritas presenti sull'intero territorio diocesano. Le aree operative, gestite da un coordinatore, sono articolate in servizi affidati ad un responsabile, e rappresentano attualmente i principali settori di azione:

- **Area Abitare**
- **Area Accoglienza**
- **Area Comunità**
- **Area Progetti**

I coordinatori di area

La presenza e l'azione dei coordinatori rappresenta la linea dell'Ente, tenendo conto che ogni decisione o intervento è sempre frutto di scelte collegiali, in una visione complessiva, validate dall'Amministratore Delegato. Nell'ambito di strategie e programmi definiti dal Consiglio, il coordinatore propone il programma annuale delle attività, collaborando anche alla pianificazione di eventuali budget; pianifica, supervisiona e coordina le attività dell'area in collaborazione con i responsabili dei servizi; ricerca sinergie operative con le altre aree e con le altre entità diocesane e non; valorizza le competenze e le capacità di

Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

proposta del personale stimolando al conseguimento degli standard di efficacia e di efficienza; promuove il coinvolgimento di volontari e di altre istituzioni; predispone report periodici sulle attività.

- **Coordinatore area Accoglienza:** garantisce il coordinamento dei centri di accoglienza notturni di Trento e di Rovereto, le accoglienze invernali e straordinarie, la comunità di accoglienza per adulti e il progetto Housing First, cercando di uniformare gli interventi socio assistenziali, supportando e collaborando con i vari responsabili di servizio.
- **Coordinatore area Abitare:** si occupa di coordinare i servizi afferenti all'abitare accompagnato per adulti, come le comunità alloggio, gli appartamenti semi protetti e su progetto per persone con disagio sociale, complessità psichiche e relazionali, difficoltà di natura abitativa, in collaborazione con i responsabili dei servizi; rientrano in quest'area anche i progetti di accoglienza rivolti a migranti e persone richiedenti protezione internazionale.
- **Coordinatore area Comunità:** coordina i servizi dei Centri di Ascolto Caritas di Trento e Rovereto, l'osservatorio sulle povertà e le risorse, il credito solidale, gli alloggi per i familiari di degenti in Protonterapia, i fondi di solidarietà e i magazzini per la distribuzione viveri, mantenendo altresì contatti con i responsabili Caritas delle varie zone territoriali.
- **Coordinatore area Progetti:** coordina progettualità specifiche rivolte al disagio lavorativo, cui si cerca di rispondere con opportunità di impiego e di formazione, l'organizzazione per la raccolta vestiario, la gestione dei negozi Altruso di Trento e Rovereto, il servizio di forniture per il carcere, i progetti di Servizio Civile Universale Provinciale e 8x1000 di Caritas Italiana, e i percorsi di sensibilizzazione sui temi della solidarietà; spetta allo stesso anche la funzione di controllo della qualità complessiva dei servizi offerti.

Formazione del personale dipendente

Il coordinamento della formazione del personale dipendente è affidato all'incaricato per i Servizi Interni di Fondazione Comunità Solidale.

Gestione amministrativa contabile

Il coordinamento della gestione amministrativa è affidato all'incaricato per i Servizi Amministrativi di Fondazione Comunità Solidale.

Responsabile del volontariato

Il coordinamento della promozione, della formazione, della gestione e dell'azione dei volontari, in raccordo con altre realtà di volontariato, è affidato al coordinatore dell'area Comunità

Controllo qualità

Il ruolo di presidio del sistema della qualità è affidato al coordinatore dell'area Progetti.

Il Responsabile del Servizio

Assicura lo svolgimento delle attività di propria pertinenza; propone idee e iniziative in collaborazione con il rispettivo Coordinatore di Area; assicura l'attuazione operativa delle attività programmate; coordina il personale eventualmente assegnatogli con il supporto del Servizio Gestione Generale.

Servizio Gestione Generale

Settore Servizi Amministrativi

Collabora alla stesura degli aspetti economici-finanziari e del relativo andamento, predisponendone la rendicontazione in stretta collaborazione con il Servizio Amministrazione di Arcidiocesi anche per attività connesse alla gestione del ciclo attivo e passivo; organizza la selezione dei fornitori di beni e di servizi e verifica il rispetto dei contratti; coordina le attività per il funzionamento di strutture e servizi; provvede alla gestione dei contratti di assicurazione; presidia la conformità normativa (Privacy, adempimenti trasparenza e anticorruzione, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro); coordina il progetto del processo di accreditamento; provvede alla custodia della documentazione relativa agli atti del Consiglio di Amministrazione.

Settore contabile

Il servizio è garantito in collaborazione con il Service esterno in capo ad Arcidiocesi.

Settore Servizi Interni

Costituisce il raccordo tra Fondazione e Servizio Personale di Arcidiocesi; elabora preventivi e rendicontazioni sui costi del personale; supporta la predisposizione della turnistica per i servizi di

Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

accoglienza; dispone la scheda anagrafica per la stipula dei contratti; raccoglie i dati di presenza dei dipendenti da consegnare al Servizio Personale di Arcidiocesi; gestisce le richieste relative al diritto allo studio; promuove e accompagna i percorsi di formazione specifica e ordinaria in accordo con il Coordinamento delle Aree; propone circolari e comunicazioni di servizio; controlla corrispondenza, protocollo e l'ufficio di segreteria ordinaria.

Settore segreteria

Si occupa dell'accoglienza delle persone che si recano negli uffici, della lettura e della distribuzione della corrispondenza, della gestione dei compiti di segreteria ordinaria a supporto dei coordinatori e degli incaricati dei settori interni e amministrativi.

SERVICE ESTERNO PER FONDAZIONE IN CAPO AD ARCIDIOCESI

Amministrazione e Bilancio

Assicura la corretta e completa informativa finanziaria, il bilancio, le situazioni contabili periodiche e la relativa documentazione contabile; provvede agli adempimenti fiscali; gestisce la tesoreria e le movimentazioni finanziarie; gestisce il sistema e i processi amministrativi e contabili, la pianificazione economico-finanziaria e il controllo di gestione, la contrattualistica connessa al patrimonio.

Personale

Assolve i compiti amministrativi concernenti l'assunzione, lo sviluppo professionale e il collocamento a riposo; trattiene i rapporti e monitora

l'operato dello studio professionale incaricato; assicura la corretta rilevazione contabile degli aspetti relativi ai rapporti di lavoro; segue l'evoluzione della normativa; gestisce gli adempimenti con le associazioni di categoria e, in generale, con gli enti, in relazione alle diverse e specifiche problematiche che riguardano il personale; raccoglie, archivia e custodisce ogni atto e/o documento concernente il personale dipendente.

Information & Communication Technology

Gestisce i sistemi informativi e le infrastrutture tecnologiche e di comunicazione al fine di assicurare elevati standard di efficacia e di efficienza, continuità e sicurezza del servizio e disponibilità delle relative misure di emergenza; assicura l'integrità e la riservatezza di tecnologie, applicazioni informatiche e dati; fornisce supporto alle strutture interne a fronte di richieste di assistenza tecnica o per la definizione e l'implementazione di progetti organizzativi e/o informatici.

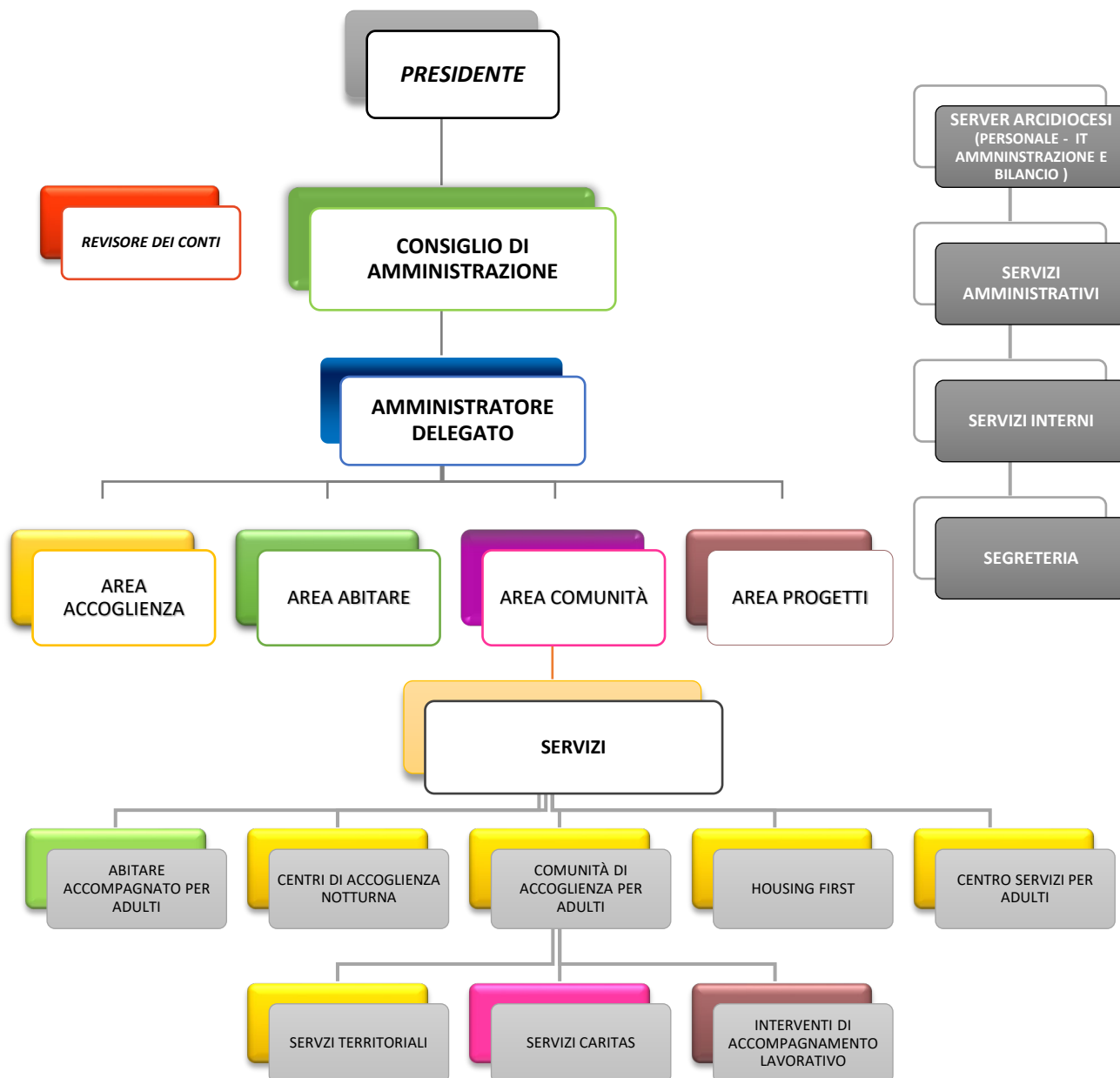
Servizi interni e tecnici

Assicura il regolare svolgimento dei servizi interni (portierato, archivio, pulizie, manutenzioni).

Servizio comunicazioni

Cura e coordina l'informazione verso l'esterno; provvede all'aggiornamento dell'homepage del sito web e fornisce consulenza e supporto ai servizi per la gestione delle pagine web; cura la formazione ai mass-media e con i mass-media; disciplina l'accesso degli operatori della comunicazione alle iniziative dell'Ente

1.6 Organigramma



Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Cristiano Bettega	Presidente
Alessandro Martinelli	Amministratore delegato
Marco Saiani	Consigliere
Marco Trentini	Consigliere
Marcello Predelli	Consigliere
Marisa Moser	Consigliera

REVISORE DEI CONTI

Alberto Claudio Ghinelli

SEDE CENTRALE

Alessandro Martinelli	Amministratore delegato
Alberto Viola	Coordinatore area accoglienza
Tommaso Vaccari	Coordinatore area abitare
Cristian Gatti	Coordinatore area comunità
Raffaele Michelotti	Coordinatore area progetti
Pietro Pedrotti	Servizi amministrativi
Nicoletta Marighetti	Servizi amministrativi
Roberta Quaglierini	Servizi interni
Martina Bianchini	Servizio segreteria
Daniela Langella	Servizio sensibilizzazione
Marta Matassoni	Servizio accoglienza migranti

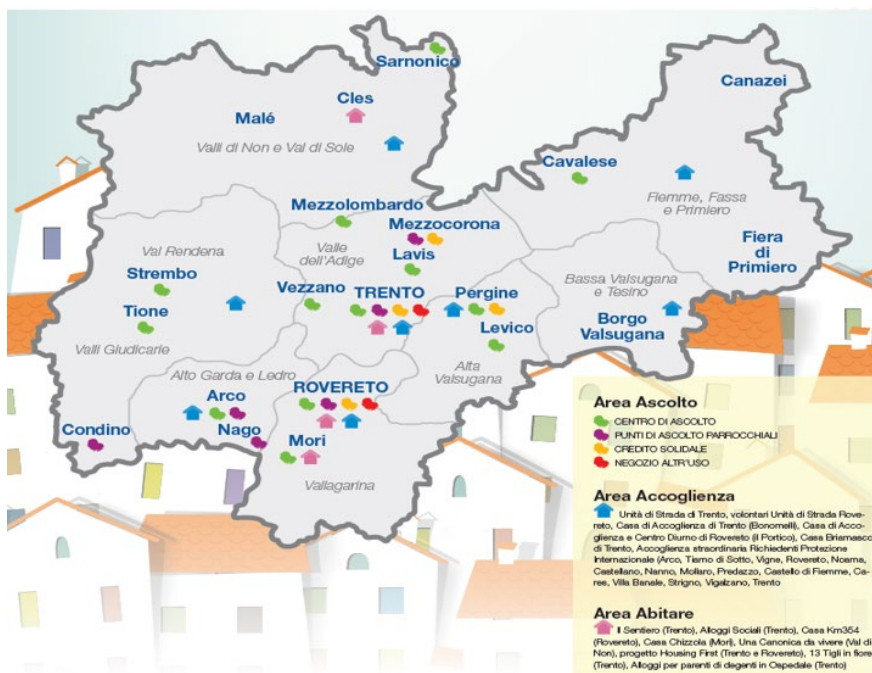
DOTAZIONE ORGANICA al 31/12/2021

Tot	nr
Peronale in servizio	73
Personale a tempo detrminato	12
Personale a tempo indetrminato	52
Lavoratori stagionali	7
Collaboratori	1
Lavoratori intermittenti/a chiamata	1
Personale amministrativo	5
Personale educativo	65

Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

1.7 La mappa dei servizi di Fondazione Comunità Solidale



SERVIZI RESIDENZIALI

Abitare accompagnato per adulti

- Comunità Alloggio
- Progetto App
- Casa Chizzola
- Casa Km354
- Progetto Canoniche sociali

Progetto accoglienza migranti

- Progetto UCI

Centri di accoglienza notturni

- Casa di Accoglienza “Il Portico”
- Casa di Accoglienza “Mons. Bonomelli”
- Casa di Accoglienza “Casa Giuseppe”

Comunità di accoglienza per adulti

- Comunità “Il Sentiero”

Altri progetti residenziali

- Progetto Housing First

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

Centro servizi per adulti

- Centro diurno “Il Portico”

SERVIZI TERRITORIALI

- Unità di Strada di Trento
- Unità di Strada Rovereto

ALTRI SERVIZI

Sportelli Cariats

- Centro di Ascolto Caritas Trento
- Centro di Ascolto Caritas Rovereto
- Sportello di orientamento e accompagnamento alla ricerca lavorativa

Interventi di accompagnamento al lavoro

- Laboratorio cucina Bonomelli
- Squadra manutenzioni FCS
- Laboratorio pulizie

2. VALORI, MISSION E VISION

2.1 Valori dell'ente

Fondazione Comunità Solidale lavora in stretta sinergia con il Servizio Caritas dell'Arcidiocesi di Trento per offrire assistenza e supporto a persone o nuclei familiari che si trovano in situazione di disagio e di marginalità. L'Ente ha costantemente cercato di impiegare tutte le sue risorse al fine di garantire un servizio sempre migliore rispetto all'utenza, sensibilizzando la società attraverso il coinvolgimento di volontari, di associazioni, di gruppi parrocchiali, animando il territorio al fine di promuovere una corretta cultura dell'accoglienza, del rispetto, dell'integrazione e della solidarietà.

La Fondazione è apolitica e si ispira ai principi religiosi, pastorali, assistenziali e morali della tradizione cristiana espressi in particolare nella Dottrina sociale della Chiesa e nei documenti elaborati dalla Caritas e da altri organismi ecclesiali. Persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, attraverso l'individuazione, il perseguimento e la promozione di "opere segno" finalizzate all'assistenza sociale, sociosanitaria, in un'ottica di promozione e di formazione.

2.2 Vision

Fondazione Comunità Solidale opera innanzitutto sostenendo una triplice prospettiva: la dignità della persona, il superamento in sé dell'accoglienza, il valore della comunità. Al centro dell'azione e del pensiero dell'Ente rimane precisa la convinzione che la dignità di ogni persona, indipendentemente dal suo status, costituisce il valore più importante, imprescindibile, e che mai lo status di fragilità e di

bisogno può coincidere come codice identificativo di una persona; ognuno è colto nella sua originalità, nella sua identità, e non per il suo identificarsi in un bisogno. Superare l'accoglienza significa operare affinché vi sia un superamento delle declinazioni di assistenzialismo, di tolleranza, di accettazione, di buoni sentimenti, in nome di un'etica solidale che trova le sue ragioni nella giustizia e nello spirito umano di convivenza. Queste dinamiche stanno alla base dell'impegno a promuovere e a sostenere uno sviluppo di comunità contribuendo alla crescita di un benessere sociale diffuso e responsabile.

2.3 Mission - Scopo distintivo di Fondazione Comunità Solidale

Scopo principale di Fondazione Comunità Solidale è offrire ad ogni persona, sapendo cogliere le sue fragilità ma anche le sue risorse, tutti gli strumenti possibili perché possa essere sostenuta e accompagnata in un contesto sociale comunitario. È il motivo per cui i servizi costituiscono offerte in costante rimodulazione, volti sempre al saper cogliere non solo il continuo mutamento della realtà, anche le diverse fragilità, le situazioni di vulnerabilità, la diversità delle storie di emarginazione, in una prospettiva di recupero di identità personale e di indirizzo ad una capacità di autonomia di vita.

Nel perseguire il suo scopo, Fondazione Comunità Solidale ritiene fondamentale avvalersi e dare vita a tutte le forme possibili di rete e di collaborazione, valorizzando le risorse dei territori, le opportunità e i vantaggi che solo una dimensione di rete può garantire.

3. SOGGETTI CON I QUALI INTERGISCE E COLLABORA

3.1 Utenti e reti familiari

Fondazione Comunità Solidale lavora principalmente per la soddisfazione dei bisogni degli utenti accolti nei servizi erogati, e nel cercare di dare risposta alle situazioni di marginalità che il territorio manifesta. Al fine di soddisfare tali bisogni l'Ente si adopera per garantire un livello di prestazione dei servizi sempre migliorativa, attraverso l'ascolto delle esigenze dell'utenza, una formazione quanto più specifica del personale presente, il continuo tentativo di costruire reti di aiuto che coinvolgano gli enti pubblici e gli altri soggetti che lavorano nel settore socio assistenziale, la disponibilità e l'impegno sia dei volontari che di associazioni e gruppi di cittadini che vivono sul territorio provinciale.

All'interno dei servizi erogati, il coinvolgimento delle famiglie degli utenti è sempre molto difficoltoso per varie ragioni di carattere geografico, culturale o per motivi di natura personale, ma resta comunque un impegno importante nel favorirlo, nel promuoverlo e nell'incoraggiarlo laddove possibile.

3.2 Servizi Sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali

Nel rispondere ai bisogni e alle problematiche che vengono portate dall'utenza è necessario e fondamentale il rapporto tra Fondazione Comunità Solidale e l'Ente pubblico (servizi sociali territoriali, servizi specialistici ed enti pubblici che operano sul territorio provinciale).

In questi anni Fondazione si è sempre impegnata per migliorare il suo intervento all'interno delle reti costruite attorno al cittadino utente al fine di lavorare in maniera sempre più sinergica ed efficiente, attraverso aggiornamenti costanti con i vari servizi e con un sempre maggiore scambio di informazioni e indicazioni.

È altresì determinante il mantenimento del rapporto proficuo e collaborativo instaurato con i principali enti pubblici presenti, quali la Provincia Autonoma di Trento, il Comune di Trento, il Comune di Rovereto e le varie Comunità di Valle. Fondazione partecipa attivamente a numerosi tavoli di lavoro nei

quali cerca di portare contenuti e proposte per migliorarne l'offerta.

3.3 La Comunità

Fondazione Comunità Solidale è da sempre impegnata nel lavoro di sensibilizzazione della comunità sulle tematiche dell'accoglienza, della solidarietà e della promozione umana, con diverse modalità, occupandosi principalmente di coinvolgere la cittadinanza su argomenti sempre più attuali quali la lotta alle povertà e il contrasto all'esclusione e all'emarginazione sociale, anche attraverso testimonianze dirette e promozione di eventi.

3.4 Il Volontariato

Il volontariato costituisce una risorsa importante sia per l'Ente che per l'utenza. Fondazione Comunità Solidale considera una risorsa preziosa la partecipazione dei volontari all'interno dei propri servizi e, proprio per questo, nel corso degli anni si è impegnata nel definire in maniera specifica le aree di intervento del volontariato.

L'attenzione a questo aspetto si è tradotta a livello organizzativo nell'individuazione di un operatore per ogni struttura con funzione di referente del volontariato, con il compito di accogliere i volontari, di farli sentire a proprio agio durante il servizio, di valorizzarne le competenze, facendo accrescere le conoscenze anche e soprattutto attraverso l'erogazione di momenti di formazione specifica

3.4 Il Servizio civile

Fondazione Comunità Solidale da sempre è attiva nell'inserimento di giovani in servizio civile. Tale risorsa preziosa, di coloro che dedicano una parte importante della loro crescita alla società, si traduce nella collaborazione costante con l'Ufficio Provinciale del Servizio Civile Universale. L'Ente è costantemente impegnato nel promuovere un numero significativo di progetti da mettere a bando.

Lo sforzo profuso è rilevante, sempre volto a cercare di mettere a disposizione del giovane

Carta dei servizi

Informazioni generali sull'ente

inserito tutti gli strumenti utili per acquisire competenze e conoscenze professionalizzanti ma anche esperienze di servizio significative a livello umano.

3.5 Altri enti del terzo settore e no profit

Fondazione Comunità Solidale sviluppa una serie di relazioni con numerose realtà del terzo settore e no profit, come,

Trento,

- Cooperativa Punto d'Incontro,
- Villa Sant'Ignazio,
- Centro Astalli
- Associazione Infusione,

- Trentino Solidale,
- il Banco Alimentare,
- APAS,
- ATAS;

Rovereto

- Fondazione Famiglia Materna,
- cooperativa Girasole,
- Gruppo '79,
- ALMAC, come pure nelle diverse valli periferiche.

Fondazione Comunità Solidale siede da sempre ai tavoli di coordinamento e di programmazione a livello provinciale, comunale e territoriale.

4. RAPPORTO CON I CITTADINI UTENTI

4.1 Diritti e doveri dell'utenza

Il cittadino-utente ha il diritto di:

- essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome ed essere interpellato con il "lei";
- essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza;
- essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione, e vedersi rispettato nel proprio ambiente di vita;
- essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso, e poter identificare immediatamente le persone che lo assistono;
- ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguarda vengano trattati secondo le modalità previste dalla legge in materia di privacy;
- ricevere servizi in tempi e modi efficaci per quanto concerne l'alimentazione, la mobilità e la cura dell'igiene personale;
- proporre reclami in modo che possano essere sollecitamente esaminati, e venire informato sull'esito degli stessi.

Il cittadino-utente ha il dovere di:

- rispettare il personale, i volontari e i giovani in servizio presenti;
- rispettare i regolamenti e i luoghi delle varie strutture;
- rispettare gli altri utenti presenti nei vari servizi.

4.2 Soddisfazione dell'utenza

Ogni utente inserito nei servizi di accoglienza, nelle comunità residenziali degli adulti e nei servizi di accompagnamento abitativo, sarà messo in grado di esprimere la propria valutazione rispetto ai servizi erogati attraverso un modulo, presente in questa Carta, fornito comunque direttamente nei luoghi di servizio. I dati raccolti saranno sempre utilizzati

dall'Ente al fine di valutare i propri interventi e di migliorare le proprie offerte.

4.3 Suggerimenti, reclami e tutela dell'utente

I cittadini, gli utenti e i loro familiari, le istituzioni, le associazioni di volontariato e le organizzazioni del privato sociale che si occupano della tutela dei cittadini presenti sul territorio del Comune di residenza, nonché chiunque lo ritenga opportuno, possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati, qualora si ritenga che questi siano stati disattesi. Fondazione Comunità Solidale si impegnerà sempre nel fornire precise ed esaurienti risposte.

Reclami e suggerimenti

Ad ogni utente accolto nei centri gestiti da Fondazione Comunità Solidale è data la possibilità di presentare reclamo - verbale o scritto - rispetto alla mancata erogazione di servizi, o di proporre suggerimenti, idee o proposte che possano migliorare l'offerta erogata.

Reclami: Per presentare reclamo è sufficiente compilare il modulo presente in questa Carta (allegato 1 Reclami) oppure richiederne copia presso i vari servizi. I tempi e le modalità di risposta saranno comunicati direttamente all'utente. Nel caso in cui il reclamo avvenga verbalmente, per esempio direttamente ad uno degli operatori presenti in servizio, la risposta sarà immediata.

Suggerimenti: Analogamente si potranno presentare idee e proposte di miglioramento. Per questo motivo un apposito modulo è presente all'interno di questa Carta (allegato 2 suggerimenti).

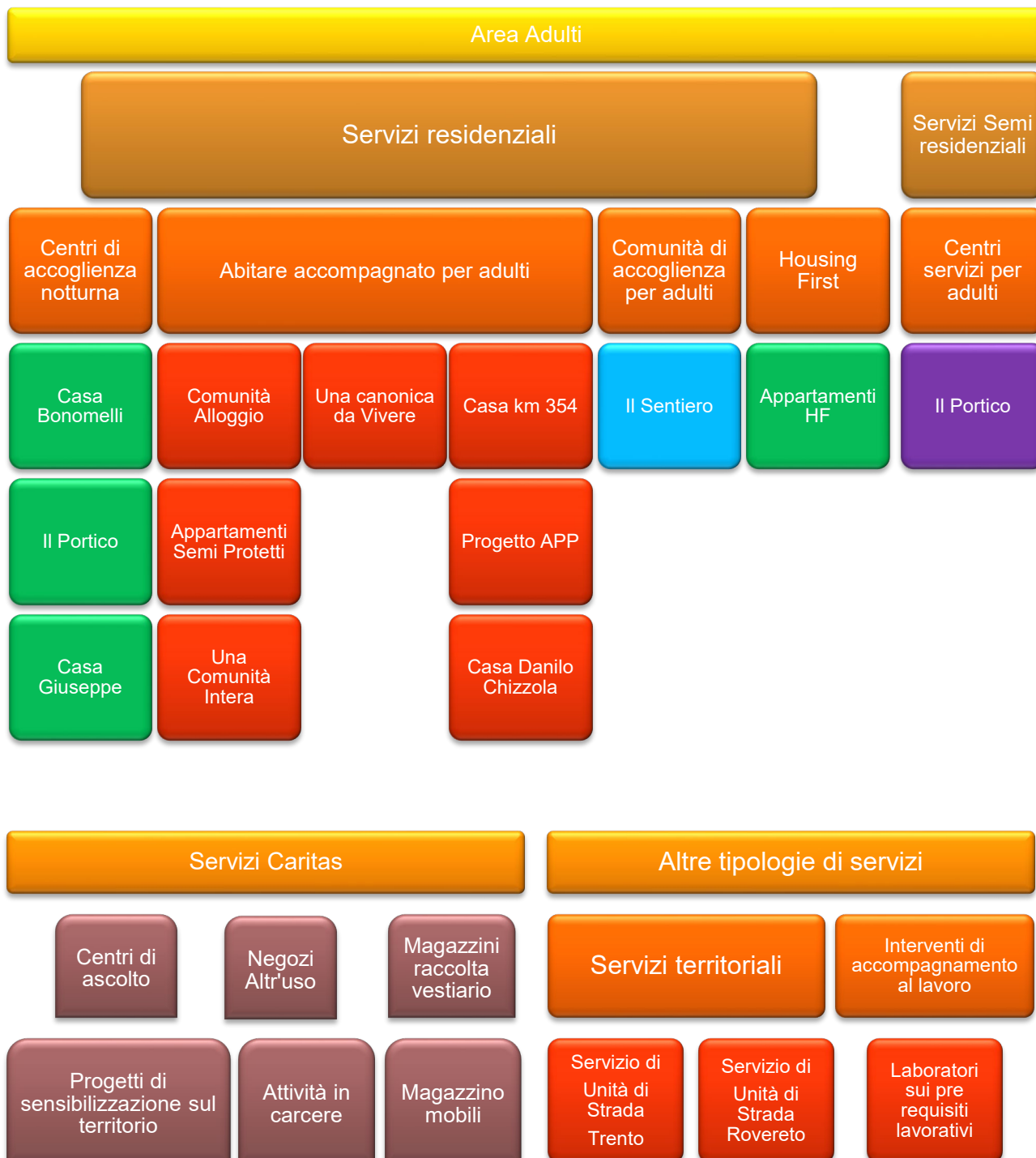
4.4 Aggiornamento della Carta dei Servizi

Fondazione Comunità Solidale si impegna nell'aggiornare la Carta dei Servizi ogni tre anni, ordinariamente; si impegna altresì all'aggiornamento ogni qual volta modifiche sostanziali o il contesto di servizio lo renda necessario.

5 SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti da Fondazione Comunità Solidale rientrano tra quelli presenti all'interno del Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali emanato dalla Provincia di Trento in data 6 luglio 2018. Nello specifico, afferiscono all'Area Adulti negli ambiti residenziali e semi residenziali e nelle *Altre tipologie di servizi* con i servizi territoriali, gli sportelli sociali e gli interventi di accompagnamento al lavoro.

Di seguito uno schema dei servizi erogati.



5.1 Servizi Residenziali



Centri di accoglienza notturni

I centri di accoglienza notturni sono servizi residenziali temporanei che offrono accoglienza serale e notturna. La funzione delle strutture è quella di cercare di offrire interventi volti al soddisfacimento di un bisogno primario quale quello alloggiativo, cercando però di creare, grazie al lavoro degli operatori e al coinvolgimento dei volontari e della comunità, un contesto relazionale significativo in grado di rispondere anche ad altre necessità, specie sotto il profilo relazionale, affettivo ed emotivo, e di fornire alle persone ospitalità e assistenza secondo il principio della "massima accoglienza possibile". L'accoglienza comprende anche un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati in modo da garantire un intervento che punti al perseguimento del maggior grado di inclusione sociale della persona in stato di bisogno. Per accedere al dormitorio l'utente deve aver presentato domanda presso lo [Sportello per l'accoglienza della Provincia Autonoma di Trento](#), dove saranno fornite tutte le informazioni riguardanti le modalità e i criteri con i quali vengono assegnati i posti disponibili nella rete delle strutture di cui i centri di accoglienza gestiti da Fondazione fanno parte. L'accesso può avvenire anche direttamente in seguito ad invio da parte degli enti preposti ed autorizzati in base a quanto stabilito dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento. Le strutture, per fronteggiare situazioni di emergenza o calamità naturali, all'occorrenza possono anche aumentare la loro ricettività

Metodologia di lavoro

La metodologia di lavoro adottata nei centri di accoglienza notturni gestiti da Fondazione Comunità Solidale è condivisa all'interno dei vari tavoli di lavoro a cui l'Ente stesso siede. Il processo metodologico si basa su alcune modalità di lavoro condivise in tutti centri ed è di seguito descritto.

Ascolto.

Tutti i centri di accoglienza notturni si caratterizzano per rispondere al soddisfacimento del bisogno alloggiativo, svolto seguendo i criteri stabiliti dal Tavolo Inclusione della PAT. Il lavoro degli operatori è quello di creare una relazione di aiuto funzionale con l'utenza.

Lavoro di equipe.

In tutti i centri gestiti da Fondazione è previsto che gli operatori si incontrino settimanalmente in una riunione di gruppo nella quale affrontare la programmazione dell'attività e analizzare le difficoltà emerse con l'utenza. La riunione è coordinata dal responsabile di servizio che si avvale del supporto del coordinatore di area. Al bisogno il coordinatore può partecipare alla riunione per offrire consulenza sui casi di lavoro o per aggiornare l'equipe rispetto a eventuali decisioni prese dall'Ente. All'occorrenza Fondazione mette a disposizione delle diverse equipe di lavoro un mediatore linguistico culturale, che può essere chiamato in supporto al lavoro con l'utenza.

Lavoro di rete.

Il coordinatore di area, il responsabile di servizio e gli operatori dei centri di accoglienza notturni aggiornano la rete dei servizi che fa riferimento all'utenza accolta, laddove possibile, e se necessario organizzano riunioni e incontri con assistenti sociali e personale di servizi specialistici.

Supervisione e Formazione del personale.

Mensilmente è garantito un momento di supervisione a tutte le equipe, grazie al supporto di un professionista esterno, che permette agli operatori di disporre di uno spazio per condividere e orientare la propria esperienza professionale. La supervisione si configura come un percorso in cui si prende coscienza dei problemi presenti sia in ambito relazionale con l'utente, sia con l'organizzazione presso cui si è inseriti. Fondazione Comunità Solidale ritiene centrale l'erogazione di una formazione continua e specifica alle figure professionali presenti all'interno dei servizi residenziali, al fine di erogare un servizio sempre rispondente ai bisogni, alle aspettative e alle necessità dell'utenza accolta.



I centri di accoglienza notturna di Fondazione Comunità Solidale

Casa Bonomelli

Casa Bonomelli è un centro di accoglienza notturno sito nel comune di Trento che può ospitare 31 persone nel periodo aprile novembre e 40 da novembre ad aprile

Funzione

Accudimento / cura

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni nella fascia oraria 19.00 – 8.00

Destinatari

L'accoglienza è rivolta ad un'utenza maschile adulta priva di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora, in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale.

Modalità di accesso alle strutture

L'accesso avviene su invio dello sportello per l'accoglienza della Provincia Autonoma di Trento o su invio del servizio sociale, sanitario o delle forze dell'ordine.

Attività

Durante l'anno vengono promosse una serie di attività e proposte formative tra le quali:

- orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi sociali, sanitari e agenzia del lavoro. attraverso colloqui e momenti formativi.
- servizio mensa serale e servizio lavanderia che prevedono il coinvolgimento degli utenti in attività utili alla collettività e al funzionamento della struttura.
- attività ludiche, salta tv,
- riunioni di gruppo tra gli utenti presenti in struttura con il fine di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà.
- supporto nella rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti che si possono venire a creare

Figure professionali presenti

Il personale presente è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Durata dell'accoglienza

La durata dell'accoglienza è fissata dai criteri del Tavolo Inclusione della P.A.T. e generalmente si caratterizza come un'accoglienza di breve durata.

Sede

"Casa Bonomelli" Via Lung'Adige San Nicolò 6 38121 Trento fcs.bonomelli@dioceistn.it

Il Portico

Il Portico è un centro di accoglienza notturno sito nel comune di Rovereto che può ospitare 30 persone nel periodo aprile novembre e 32 da novembre ad aprile

Funzione

Accudimento / cura

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni nella fascia oraria 19.00 – 8.00

Destinatari

L'accoglienza è rivolta ad un'utenza maschile adulta priva di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora, in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale.

Modalità di accesso alle strutture

L'accesso avviene su invio dello sportello per l'accoglienza della Provincia Autonoma di Trento o su invio del servizio sociale, sanitario o delle forze dell'ordine.

Attività

Durante l'anno vengono promosse una serie di attività e proposte formative tra le quali:

- orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi sociali, sanitari e agenzia del lavoro. attraverso colloqui e momenti formativi.
- servizio mensa serale e servizio lavanderia che prevedono il coinvolgimento degli utenti in attività utili alla collettività e al funzionamento della struttura.
- attività ludiche, salta tv,
- riunioni di gruppo tra gli utenti presenti in struttura con il fine di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà.
- supporto nella rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti che si possono venire a creare

Figure professionali presenti

Il personale presente è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Durata dell'accoglienza

La durata dell'accoglienza è fissata dai criteri del Tavolo Inclusione della P.A.T. e generalmente si caratterizza come un'accoglienza di breve durata.

Sede

"Il Portico" Borgo Santa Caterina 61 38068 Rovereto fcs.ilportico@dioceistn.it

Casa Giuseppe

Casa Giuseppe assieme a Casa Orlando, gestita dalla cooperativa sociale Villa Sant'Ignazio sono due centri di accoglienza notturni che fanno parte del progetto del Fare Assieme del Comune di Trento che prevede una intensa partnership tra Enti che lavorano con le persone senza dimora sul territorio di Trento. La struttura può accogliere 12 persone

Funzione

Accudimento / cura

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni nella fascia oraria 19.00 – 8.00

Destinatari

L'accoglienza è rivolta ad un'utenza maschile adulta priva di adeguata sistemazione abitativa, senza dimora, in situazione di grave disagio economico, familiare e sociale.

Modalità di accesso alle strutture

L'accesso avviene in seguito a segnalazione del servizio sociale territoriale, servizi specialistici e altri servizi residenziali. La segnalazione è valutata da una apposita commissione.

Attività

Durante l'anno vengono promosse una serie di attività e proposte formative tra le quali:

- orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi sociali, sanitari e agenzia del lavoro. attraverso colloqui e momenti formativi.
- attività ludiche, salta tv, e postazione per l'accesso a internet.
- riunioni di gruppo tra gli utenti presenti in struttura con il fine di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà.
- supporto nella rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti che si possono venire a creare.

Figure professionali presenti

Il personale presente è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Durata dell'accoglienza

La durata dell'accoglienza è fissata dai criteri del Tavolo Inclusione della P.A.T. e generalmente si caratterizza come un'accoglienza di breve durata.

Sede

“Casa Giuseppe” Via Brennero 38122 Trento
fcs.casagiuseppe@diocesitn.it

Abitare accompagnato per adulti



I servizi di abitare accompagnato sono servizi residenziali che ospitano singoli o nuclei famigliari in soluzioni alloggiative autonome, con l'obiettivo di fornire percorsi individualizzati di accompagnamento e sostegno al fine di valorizzare le risorse personali e le competenze individuali per raggiungere autonomia personale e relazionale e superare le proprie fragilità.



compito di affrontare alcune difficoltà nella convivenza o nella gestione dell'alloggio e pensare a possibili strategie per la riuscita dei progetti educativi. Al bisogno il coordinatore può partecipare alla riunione per offrire consulenza sui casi di lavoro o per aggiornare l'equipe rispetto a eventuali decisioni prese dall'Ente. Il lavoro in gruppo è quotidiano anche rispetto alla presa in carico delle persone ospitate.

Lavoro di rete.

Il coordinatore di area, il responsabile di servizio e gli operatori dei progetti di Abitare Accompagnato aggiornano la rete dei servizi che fa riferimento all'utenza

accolta, laddove possibile, e se necessario organizzano riunioni e incontri con assistenti sociali e personale di servizi specialistici. Il lavoro di rete con i servizi territoriali è decisivo per la buona riuscita del progetto educativo.

Supervisione.

Mensilmente è garantito un momento di supervisione a tutte le equipe, grazie al supporto di un professionista esterno, che permette agli operatori di disporre di uno spazio per condividere e orientare la propria esperienza professionale. La supervisione si configura come un percorso in cui si prende coscienza dei problemi presenti sia in ambito relazionale con l'utente, sia con l'organizzazione presso cui si è inseriti.

Formazione del personale.

Fondazione Comunità Solidale ritiene centrale l'erogazione di una formazione continua e specifica alle figure professionali presenti all'interno dei servizi residenziali, al fine di erogare un servizio sempre rispondente ai bisogni, alle aspettative e alle necessità dell'utenza accolta.

Accompagnamento dell'utenza.

Ogni utente, nel suo essere accolto, è accompagnato in un percorso di accoglienza finalizzato ad un reinserimento sociale. Questo avviene attraverso modalità, occasioni, incontri, sempre condivisi e personalizzati in base alla specificità di ogni persona

I servizi gestiti da Fondazione Comunità Solidale

Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale che comporta l'adesione dell'utente ad un progetto individuale. La comunità alloggio può contare sulla disponibilità di 5 appartamenti situati nel comune di Trento; 4 sono dedicati ad utenza maschile ed 1 all'utenza femminile per un totale di 11 posti (8 uomini e 3 donne).

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Destinatari

I destinatari sono persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra i 18 e 64 anni in situazione di disagio sociale e bisogno abitativo, persone vulnerabili sul piano personale e relazionale, in difficoltà dal punto di vista economico, persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali ma non ancora pronti ad esperienze di vita autonoma, persone motivate a un recupero pieno delle proprie autonomie.

Modello organizzativo

Familiare

Modalità di accesso:

L'accesso avviene su segnalazione dal servizio sociale territoriale e deve ottenere la pertinenza e l'idoneità da parte di una commissione interna.

Attività

Agli utenti o ai nuclei vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

- partecipazione attiva alla rete dei servizi coinvolti con la persona nel progetto.
- colloqui individuali con ciascun ospite con il fine di informare e accompagnare all'accesso ai servizi sociali, sanitari e altri servizi del territorio.

Educazione alla cura di sé alla salute e a stili di vita sani

- Monitoraggio ed eventuale accompagnamento alla gestione della sfera della salute individuale ad esempio prenotazione visite mediche e rapporto con il medico curante.
- Supporto nel percorso che conduce al riconoscimento dell'invalidità civile;
- Monitoraggio dell'assunzione della terapia, dove prevista, e stimolo all'autogestione della stessa, con eventuale affiancamento per il tempo necessario;
- Monitoraggio e stimolo alla cura di sé e dell'abitazione.
- supervisione di un'alimentazione corretta
- formazione al seguire una dieta equilibrata.

Mediazione dei conflitti interpersonali

- monitoraggio e supporto del buon andamento della convivenza tra gli ospiti dello stesso appartamento e nella realtà condominiale, anche attraverso riunioni di

gruppo, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione.

- supporto nella rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti che si possono venire a creare.

Corretta gestione delle pratiche burocratiche

- Accompagnamento delle persone nell'affrontare nel giusto modo le pratiche burocratiche in alcuni ambiti quali, la ricerca alloggiativa in autonomia, la richiesta contributi economici e documentazione fiscale.
- Accompagnamento nella ricerca delle opportunità lavorative.

Gestione delle spese personali e familiari

- affiancamento nella gestione economica degli utenti volta a evitare comportamenti devianti.
- formazione sull'uso consapevole del denaro nell'ottica di risparmio ed accantonamento.
- affiancamento all'acquisto responsabile di generi alimentari e generi personali.

Per la promozione della socialità e dei rapporti con il territorio e sviluppo del senso civico

- facilitazione all'inserimento degli utenti in ambienti socializzanti che permettano loro di instaurare nuove relazioni positive.
- stimolo e affiancamento della persona in tutte quelle attività esterne che possano restituire cittadinanza effettiva e promozione della persona nella comunità;
- partecipazione ad attività ludico/ricreativo/culturali organizzate da altre realtà del territorio.
- collaborazione con i servizi sociali e con le realtà formali e informali presenti sul territorio per creare un intervento di rete ben strutturato.
- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale;

Monitoraggio del livello di autonomia delle persone nella quotidianità con l'obiettivo di stimolare ogni singolo ospite a utilizzare e rafforzare le proprie risorse e le proprie capacità;

- Monitoraggio della cura di sé e della propria abitazione;
- Monitoraggio della corretta assunzione della terapia farmacologica dove presente e affiancamento nella sua autogestione;

Affiancamento nella gestione economica: al fine di una corretta/consapevole gestione del denaro anche in prospettiva di una soluzione abitativa maggiormente autonoma e/o su libero mercato e di evitare comportamenti a rischio (ad esempio, gioco d'azzardo, shopping compulsivo, ecc);

- Monitoraggio e, dove necessario, accompagnamento riguardante la situazione sanitaria: quindi prenotazione visite specialistiche, accompagnamenti a visite e relazione con il medico curante, ecc;
- Supporto nel corretto svolgimento di pratiche burocratiche nei vari ambiti della vita quali: lavoro, casa, richiesta sostegni economici, domande di invalidità, pensione, ecc;
- Affiancamento nella ricerca di opportunità lavorative e monitoraggio dell'attività lavorativa;

Figure professionali presenti

Servizi Residenziali

Il personale è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza si basa sulla condivisione di un progetto educativo scritto insieme al servizio sociale territoriale e con la persona o il nucleo beneficiario del servizio. In tutti i progetti la durata è, di norma, tra i 12 e i 36 mesi.

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24.

Sedi e posti disponibili

Comunità alloggio Via Giusti 11, 38121 Trento
fcs.alloggi.tn@diocesitn.it

- Via Paludi 46 38121 Gardolo di Trento 1 appartamento per 3 utenti (femminile)
- Largo Medaglie d'oro 4, 38122 Trento 4 appartamenti per 8 utenti (maschile)

Finanziamento

Servizio finanziato dalla Provincia autonoma di Trento

Appartamenti semi protetti

Gli appartamenti semi-protetti sono un servizio residenziale che comporta l'adesione dell'utente ad un progetto individuale. Il servizio, convenzionato con il Comune di Trento, può contare su 14 appartamenti. 12 a bassa copertura di presenza degli operatori e 2 ad alta copertura e destinati a persone con disagio psichico in buon compenso.

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Destinatari

I destinatari sono persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra i 18 e 64 anni in situazione di disagio sociale e bisogno abitativo, persone vulnerabili sul piano personale e relazionale, in difficoltà dal punto di vista economico, persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali ma non ancora pronti ad esperienze di vita autonoma, persone motivate a un recupero pieno delle proprie autonomie.

Modello organizzativo

Familiare

Modalità di accesso:

L'accesso avviene su segnalazione dal servizio sociale territoriale e devono ottenere la pertinenza e l'idoneità da parte di una Commissione di Accoglienza interna. Commissione composta dal coordinatore e dalla responsabile degli Alloggi di Trento di Fondazione Comunità Solidale, da un funzionario e da un'assistente sociale del Servizio Attività Sociali del Comune di Trento. Vi partecipa su invito anche un rappresentante del Servizio Salute Mentale di Trento.

Attività

Agli utenti o ai nuclei vengono proposti colloqui individuali e di gruppo oltre ad una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

Corretta gestione delle pratiche burocratiche

- Accompagnamento delle persone nell'affrontare nel giusto modo le pratiche burocratiche in alcuni ambiti quali la ricerca lavoro, la ricerca casa, la richiesta contributi e i documenti fiscali.
- Accompagnamento nella ricerca delle opportunità lavorative.

Gestione delle spese personali e familiari

- affiancamento nella gestione economica degli utenti volta ad evitare comportamenti devianti
- formazione sull'uso consapevole del denaro nell'ottica di risparmio ed accantonamento.

Educazione alla cura di sé alla salute e a stili di vita sani

- Monitoraggio ed eventuale accompagnamento nei vari adempimenti sanitari.
- Supporto nel percorso che conduce al riconoscimento dell'invalidità e agli eventuali benefici che ne conseguono;
- Monitoraggio dell'assunzione della terapia, dove prevista, e stimolo all'autogestione della stessa, con eventuale affiancamento per il tempo necessario;
- Monitoraggio e stimolo alla cura di sé e dell'abitazione e, non da meno, la supervisione di un'alimentazione corretta dove necessario e l'affiancamento nell'approvvigionamento del cibo, aiutandoli nella stesura di una lista e, in alcuni casi di maggior difficoltà, accompagnandoli.

Mediazione dei conflitti interpersonali

- monitoraggio e supporto del buon andamento della convivenza tra gli ospiti dello stesso appartamento e nel condominio, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione.
- rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti.

Per la promozione della socialità e dei rapporti con il territorio e sviluppo del senso civico

- facilitazione dell'integrazione degli ospiti nei vari aspetti della vita sociale, inserimento degli stessi in ambienti socializzanti che permettano loro di instaurare nuove relazioni positive..
- stimolo e affiancamento della persona in tutte quelle attività esterne che possano restituire cittadinanza effettiva e promozione della persona nella comunità;
- organizzazione e facilitazione di momenti d'incontro tra le persone e in gruppo in modo positivo e sereno ed incitamento alla frequentazione di altre realtà per attività ludico/ricreativo/culturali.
- partecipazione attiva alla rete dei servizi coinvolti con la persona nel progetto.
- collaborazione con i servizi sociali e con le realtà formali e informali presenti sul territorio per creare un intervento di rete ben strutturato.
- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale che a vario titolo possono essere di aiuto nella quotidianità delle persone.

Servizi Residenziali

Figure professionali presenti

Tutto il personale presente è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza si basa sulla condivisione di un progetto educativo scritto insieme al servizio sociale territoriale e con la persona o il nucleo beneficiario del servizio. In tutti i progetti la durata è, di norma, tra i 12 e i 36 mesi. La durata delle accoglienze si porterà verso i 24 mesi totali con una valutazione del progetto ogni 6 mesi come previsto dal Catalogo dei Servizi

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24.

Sedi e posti disponibili

Appartamenti semi protetti Via Giusti 11, 38121 Trento
fcs.alloggi.tn@diocesitn.it

Appartamenti semi protetti a bassa protezione (copertura dell'operatore di 4,5 ore) i destinatari sono uomini o donne adulti, o nuclei familiari in carico al Servizio Sociale e residenti nel Comune di Trento.

- Via Oberziner 3: 1 appartamento per 4 ospiti over 55 con problematiche sanitarie. Nessun limite temporale al progetto. (Uomini adulti >55 anni di età da lungo tempo in stato di grave emarginazione, in carico al Servizio Sociale e residenti nel Comune di Trento.
- Via Predara 12: 1 appartamento per 3 ospiti,
- Via Predara 26 1 appartamento per 2 ospiti,.
- Via della Croce 63:1 appartamento;
- Via Fersina 22/a:1 appartamento per 1 ospite singolo
- Via del Belvedere 57:1 appartamento per 2 persone
- Via Degasperi 152:1 appartamento per 3 persone, *attualmente per donne*.
- Largo Medaglie d'oro 4: 3 alloggi singoli (*attualmente tutti per utenza femminile*) e 2 alloggi in convivenza da due persone (*attualmente utenza femminile*).

Appartamenti semi protetti ad alta protezione (copertura da parte dell'operatore di circa 31 ore settimanali,), destinati a uomini e donne adulti in carico al Servizio di Salute Mentale (in buon compenso psicopatologico) e residenti nel Comune di Trento.

- Piazza Garzetti 14: 1 appartamento per 3 ospiti (utenza maschile),
- Via San Martino 23: 1 appartamento per 4 ospiti (utenza femminile).

Finanziamento

Servizio finanziato dal comune di Trento

Casa Chizzola

Casa "Danilo Chizzola" è un servizio residenziale che comporta l'adesione dell'utente ad un progetto individuale.

Sede e posti disponibili

"Casa Chizzola" via Roma 5, 38065 Mori
fcs.chizzola@diocesitn.it 5 appartamenti per 10 utenti.

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia.

Destinatari

I destinatari sono persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra i 18 e 64 anni in situazione di disagio sociale e bisogno abitativo, persone vulnerabili sul piano personale e relazionale, in difficoltà dal punto di vista economico, persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali ma non ancora pronti ad esperienze di vita autonoma, persone motivate a un recupero pieno delle proprie autonomie.

Modello organizzativo

Familiare

Modalità di accesso:

L'accesso avviene su segnalazione dal servizio sociale territoriale e devono ottenere la pertinenza e l'idoneità da parte di una Commissione di Accoglienza interna.

Attività

Agli utenti o ai nuclei vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

- partecipazione attiva alla rete dei servizi coinvolti con la persona nel progetto.
- colloqui individuali con ciascun ospite con il fine di informare e accompagnare all'accesso ai servizi sociali, sanitari e altri servizi del territorio.

Corretta gestione delle pratiche burocratiche

- Accompagnamento delle persone nell'affrontare nel giusto modo le pratiche burocratiche in alcuni ambiti quali la ricerca lavoro, la ricerca casa, la richiesta contributi e i documenti fiscali;
- Affiancamento nella ricerca di opportunità lavorative e monitoraggio dell'attività lavorativa;

Gestione delle spese personali e familiari

- affiancamento nella gestione economica degli utenti volta a evitare comportamenti devianti
- formazione sull'uso consapevole del denaro nell'ottica di risparmio ed accantonamento

Mediazione dei conflitti interpersonali

- Riunioni periodiche degli utenti dei vari appartamenti, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione.
- rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti.

Educazione alla cura di sé alla salute e a stili di vita sani

- Monitoraggio ed eventuale accompagnamento alla gestione della sfera della salute individuale ad esempio

Servizi Residenziali

prenotazione visite mediche e rapporto con il medico curante;

- Monitoraggio del livello di autonomia delle persone nella quotidianità: con l'obiettivo di stimolare ogni singolo utente a utilizzare e rafforzare le proprie risorse e le proprie capacità;
- Monitoraggio della cura di sé e della propria abitazione;

Promozione della socialità e dei rapporti con il territorio e sviluppo del senso civico

- stimolo e affiancamento della persona in tutte quelle attività esterne che possano restituire cittadinanza effettiva e promozione della persona nella comunità;
- organizzazione e facilitazione di momenti d'incontro tra le persone e in gruppo in modo positivo e sereno ed incitamento alla frequentazione di altre realtà per attività ludico/ricreativo/culturali.
- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale che a vario titolo possono essere di aiuto nella quotidianità delle persone

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza si basa sulla condivisione di un progetto educativo scritto insieme al servizio sociale territoriale e con la persona o il nucleo beneficiario del servizio. In tutti i progetti la durata è, di norma, tra i 12 e i 36 mesi.

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24

Finanziamento

Servizio finanziato dalla Comunità della Vallagarina

Casa Km 354

Casa "km354" è un servizio residenziale che comporta l'adesione dell'utente ad un progetto individuale. La struttura situata nel Comune di Rovereto può ospitare fino a 6 utenti.

Sede e posti disponibili

Casa Km 354 via Manzoni 39, 38068 Rovereto
fcs.km354@diocesitn.it 6 posti disponibili

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Destinatari

I destinatari sono persone adulte di età compresa tra i 18 e 64 anni residenti nel comune di Rovereto da almeno un anno.

Modello organizzativo

Familiare

Modalità di accesso:

L'accesso avviene su segnalazione dal servizio sociale territoriale del comune di Rovereto e deve ottenere la pertinenza e l'idoneità da parte di una commissione interna.

Attività

Agli utenti vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

- partecipazione attiva alla rete dei servizi coinvolti con la persona nel progetto.
- colloqui individuali con ciascun ospite con il fine di informare e accompagnare all'accesso ai servizi sociali, sanitari e altri servizi del territorio

Corretta gestione delle pratiche burocratiche

- Accompagnamento delle persone nell'affrontare nel giusto modo le pratiche burocratiche in alcuni ambiti quali la ricerca lavoro, la ricerca casa, la richiesta contributi e i documenti fiscali;
- Affiancamento nella ricerca di opportunità lavorative e monitoraggio dell'attività lavorativa;

Mediazione dei conflitti interpersonali

- Riunioni periodiche degli utenti dei vari appartamenti, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione.
- rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti.

Educazione alla cura di sé alla salute e a stili di vita sani

- Monitoraggio e, dove necessario, accompagnamento riguardante la situazione sanitaria: prenotazione visite specialistiche, accompagnamenti a visite e relazione con il medico curante, ecc;
- Monitoraggio del livello di autonomia delle persone nella quotidianità: con l'obiettivo di stimolare ogni singolo utente a utilizzare e rafforzare le proprie risorse e le proprie capacità;

Promozione della socialità e dei rapporti con il territorio e sviluppo del senso civico

- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale che a vario titolo possono essere di aiuto nella quotidianità delle persone

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza si basa sulla condivisione di un progetto educativo scritto insieme al servizio sociale territoriale e con la persona o il nucleo beneficiario del servizio. In tutti i progetti la durata è, di norma, tra i 12 e i 36 mesi. La durata delle accoglienze si porterà verso i 24 mesi totali con una valutazione del progetto ogni 6 mesi come previsto dal Catalogo dei Servizi.

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24

Finanziamento

Servizio finanziato dal comune di Rovereto

Progetto APP – Appartamenti per l'autonomia

Il progetto App- Appartamenti per l'autonomia è un servizio residenziale che comporta l'adesione dell'utente ad un progetto individuale. Il servizio, convenzionato con il comune di Rovereto mette a disposizione 19 appartamenti siti nel comune di Rovereto

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Servizi Residenziali

Destinatari

I destinatari sono persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra i 18 e 64 anni in situazione di disagio sociale e bisogno abitativo, persone vulnerabili sul piano personale e relazionale, in difficoltà dal punto di vista economico, persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali ma non ancora pronti ad esperienze di vita autonoma, persone motivate a un recupero pieno delle proprie autonomie.

Modello organizzativo

Familiare

Modalità di accesso:

L'accesso avviene su segnalazione dal servizio sociale territoriale del comune di Rovereto e deve ottenere la pertinenza e l'idoneità da parte di una apposita commissione.

Attività

Agli utenti o ai nuclei vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

- partecipazione attiva alla rete dei servizi coinvolti con la persona nel progetto.
- colloqui individuali con ciascun ospite con il fine di informare e accompagnare all'accesso ai servizi sociali, sanitari e altri servizi del territorio.
- Monitoraggio del livello di autonomia degli utenti o dei nuclei nell'affrontare la quotidianità e stimolo ad utilizzare al meglio le proprie risorse-capacità

Educazione alla cura di sé alla salute e a stili di vita sani

- Monitoraggio ed eventuale accompagnamento alla gestione della sfera della salute individuale ad esempio prenotazione visite mediche e rapporto con il medico curante e pediatri.
- Supporto nel percorso che conduce al riconoscimento dell'invalidità civile;
- Monitoraggio e stimolo alla cura di sé e della corretta gestione dell'abitazione.

Gestione delle relazioni, delle emozioni e mediazione dei conflitti interpersonali

- monitoraggio e supporto del buon andamento della convivenza tra gli ospiti dello stesso appartamento e nella realtà condominiale, anche attraverso riunioni di gruppo, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione.
- supporto nella rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti che si possono venire a creare.

Corretto disbrigo di pratiche burocratiche e gestione dei compiti quotidiani della vita

- Accompagnamento delle persone nell'affrontare nel giusto modo le pratiche burocratiche in alcuni ambiti quali indennità statali e/o provinciali di sostegno al reddito ed alla famiglia con necessità di rinnovo annuale e/o periodico.
- Accompagnamento nella ricerca delle opportunità lavorative.
- sostegno alle mamme con figli che frequentano le scuole dell'infanzia per le iscrizioni, mantenendo i rapporti con la scuola, per le varie incombenze e richieste, supporto a pagamenti delle spese necessarie.

Per la promozione della socialità e dei rapporti con il territorio e sviluppo del senso civico

- Facilitazione dell'integrazione degli ospiti nei vari aspetti della vita sociale e nel rapporto con il vicinato e la comunità territoriale, inserimento degli stessi in ambienti socializzanti
- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale.

Attività di gruppo con il fine di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà

Figure professionali presenti

Tutto il personale presente all'interno delle varie strutture è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza si basa sulla condivisione di un progetto educativo scritto insieme al servizio sociale territoriale e con la persona o il nucleo beneficiario del servizio. In tutti i progetti la durata è, di norma, tra i 12 e i 36 mesi

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24.

Sedi e posti disponibili

Progetto App – Appartamenti per l'autonomia Via Setaioli 38068 Rovereto

- Via Maioliche 36 38068 Rovereto 4 appartamenti per 9 utenti
- Via Maioliche 42 38068 Rovereto 3 appartamenti per 8 utenti
- Via Brigata Acqui 4 38068 Rovereto 9 appartamenti per 39 utenti
- Via 2 Novembre 38068 Marco di Rovereto 1 appartamento per 6 utenti

Finanziamento

Servizio finanziato dal comune di Rovereto

Una canonica da vivere

Il progetto "Una Canonica da Vivere " è un servizio residenziale che si propone di rispondere a bisogni di natura abitativa e sociale e di garantire la possibilità di sperimentare un percorso nel quale poter consolidare le proprie capacità di gestione della quotidianità, in vista di una vita in autonomia. Si propone inoltre di favorire percorsi di inclusione nel tessuto sociale attraverso l'integrazione e l'interscambio con la comunità.

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Destinatari

I destinatari sono persone adulte o nuclei familiari in carico al Servizio Sociale della Comunità della Val di Non e/o al Servizio di Salute Mentale Ambito Ovest UOP dell'APSS).

Modello organizzativo

Familiare

Servizi Residenziali

Modalità di accesso e durata dell'accoglienza:

L'accesso avviene su segnalazione dal servizio sociale territoriale della Val di Non o del Servizio salute mentale. Al momento dell'ingresso viene formalizzato un Progetto d'accoglienza (chiamato Patto di Corresponsabilità) in accordo con il servizio sociale e/o l'operatore di riferimento del Servizio di Salute Mentale. All'interno di patto vengono concordati gli obiettivi, gli impegni (dell'ospite e della rete che lo accompagna) e la tempistica dell'accoglienza

Attività

Agli utenti vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali

- partecipazione attiva alla rete dei servizi coinvolti con la persona nel progetto.
- colloqui individuali con ciascun ospite con il fine di informare e accompagnare all'accesso ai servizi sociali, sanitari e altri servizi del territorio e monitorare la situazione e l'evoluzione del progetto.
- Monitoraggio del livello di autonomia delle persone nella quotidianità: con l'obiettivo di stimolare ogni singolo utente a utilizzare e rafforzare le proprie risorse e le proprie capacità;

Gestione delle relazioni delle emozioni e mediazione dei conflitti interpersonali

- Riunioni periodiche degli utenti dei vari appartamenti, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione.
- rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti.

Gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiane

- affiancamento nella gestione economica degli utenti volta a evitare comportamenti devianti.
- formazione sull'uso consapevole del denaro nell'ottica di risparmio ed accantonamento.

Promozione della socialità e dei rapporti con il territorio e sviluppo del senso civico

- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale che a vario titolo possono essere di aiuto nella quotidianità delle persone

Sedi e posti disponibili

"Una canonica da vivere" Piazza San Biagio 11 38010 Nanno

- *Malgolo* via Santo Stefano 39 (1 appartamento per un nucleo fam. o 2 singoli)
- *Novella* frazione Revò Via Cesare Battisti 54 (1 appartamento per 4 posti)
- *Sarnonico* via C.A. Martini 34 (1 appartamento per 3 posti)

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24

Finanziamento

Servizio finanziato dalla Comunità della Val di Non.

Progetto di accoglienza per migranti - Una Comunità Intera

Il progetto "U.C.I. Una comunità intera" è un servizio rivolto a persone adulte e nuclei familiari richiedenti protezione internazionale in stato di indigenza. Il progetto mette a disposizione vari appartamenti dislocati sul territorio provinciale promuovendo un lavoro di rete nell'ambito dell'accoglienza per i migranti. Il progetto è coordinato dall'Associazione Centro Astalli e Arcidiocesi di Trento - Caritas diocesana, in partenariato con A.T.A.S Onlus, Casa Accoglienza alla vita Padre Angelo Onlus, Cooperativa di solidarietà sociale SOS Villaggio del Fanciullo, Cooperativa di solidarietà sociale Villa S. Ignazio, Fondazione Comunità Solidale, in collaborazione con il Cinformi.

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Destinatari

I destinatari sono persone adulte e nuclei familiari richiedenti protezione internazionale

Modello organizzativo

Familiare e comunitario

Modalità di accesso e durata dell'accoglienza:

Invio da parte di Cinformi.

Attività

Agli utenti vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali

- colloqui individuali con ciascun ospite con il fine di informare e accompagnare all'accesso ai servizi sociali, sanitari e altri servizi del territorio e monitorare la situazione e l'evoluzione del progetto.
- Supporto e consulenza sociale, legale e psicologica
- Orientamento e supporto alla ricerca lavorativa e formativa
- Orientamento ai servizi sociali e sanitari del territorio
- Facilitazione linguistica
- coinvolgimento del volontariato e della comunità locale che a vario titolo possono essere di aiuto nella quotidianità delle persone

Sedi e posti disponibili

"Una comunità intera" servizio di accoglienza straordinaria Via Barbacovi 4 38121 Trento accoglienza@unacomunitaintera.it Il servizio può contare su 15 alloggi dislocati tra le comunità della Val di Non, Alto Garda e Ledro, Giudicarie, Vallagarina e Valle dell'Adige per 74 posti disponibili

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24

Finanziamento

Servizio finanziato dalla Provincia Autonoma di Trento

Comunità di accoglienza per adulti

Cos'è una comunità di accoglienza per adulti?

La comunità di accoglienza per adulti è un servizio residenziale temporaneo in cui viene offerta all'utenza accolta in struttura l'opportunità di accedere a percorsi personalizzati e strutturati, offrendo un accompagnamento nella logica della promozione della persona verso un reinserimento sociale, in sinergia con i servizi territoriali, le istituzioni e gli enti/associazioni che operano nel campo, con l'obiettivo di far emergere le abilità residue, valorizzando e riattivando competenze compromesse da vissuti di emarginazione e solitudine, al fine di rendere ogni persona parte attiva del proprio progetto di vita. Il canale principale di accesso alla comunità di accoglienza de Il Sentiero rimane la segnalazione scritta da parte dei Servizi Sociali e/o specialistici del territorio, riportante il progetto relativo alla persona, al fine di permettere alla Commissione Accoglienza di valutarne l'idoneità per un'accoglienza *su progetto*. L'invio della persona può avvenire anche tramite lo Sportello unico per l'accoglienza della Provincia Autonoma di Trento o la richiesta dei Servizi Sociali, delle forze di pubblica sicurezza, di altre strutture di F.C.S. e del privato sociale; al termine della quale ci può essere la possibilità di iniziare una progettualità, previa opportuna valutazione da parte dei Servizi

Metodologia di lavoro



Accoglienza su progetto si attiva tramite la segnalazione dei Servizi che indicheranno un progetto relativo alla persona. In questo caso l'ingresso dell'ospite al Sentiero avviene tramite segnalazione scritta alla responsabile da parte dei Servizi Sociali o di altri servizi specialistici del territorio

Scheda di segnalazione e commissione accoglienza

La "scheda di segnalazione" è lo strumento utilizzato dai servizi o dall'ente inviante, per richiedere al "Sentiero" l'ospitalità su progetto per un utente, viene portata dalla responsabile del Sentiero all'interno della c.d. "Commissione Accoglienza" (composta dalla responsabile della struttura, dal referente dell'area accoglienza di FCS e dai responsabili di "Unità di Strada" di Trento e della Casa di Accoglienza Bonomelli) che si pronuncia sulla idoneità o meno per l'ingresso della persona in struttura

Patto di accoglienza Si tratta di uno strumento operativo caratterizzato da un alto grado di flessibilità che viene aggiornato secondo l'andamento del progetto e dei bisogni che emergono durante il percorso di accoglienza dell'ospite. Viene stipulato tra l'equipe de Il Sentiero, l'utente, il Servizio Sociale di riferimento e gli eventuali altri componenti della rete di Servizi coinvolta. Il Patto si compone di una parte generale (osservanza di alcune regole della casa) uguale per tutti gli ospiti e di una specifica che comprende gli obiettivi individuati sulla base del progetto personale, suscettibili a eventuali rivisitazioni nei momenti di verifica programmati. All'interno della parte specifica sono inoltre indicati sia gli impegni del Sentiero sia quelli dei Servizi coinvolti: tale prassi ha lo scopo di formalizzare l'impegno di un lavoro di rete coeso

che deve sostenere la persona durante tutta la permanenza all'interno della nostra struttura.

Lavoro di equipe. L'equipe degli operatori de Il Sentiero si riunisce settimanalmente e continuato a mantenere il contesto attraverso il quale è possibile raccordare le funzioni presenti nei *setting* di accoglienza e tradurre in operatività reale una modalità integrata e sistemica di lavoro, accordandosi su strategie operative comuni e creando una stretta collaborazione tra le varie professionalità presenti. All'interno della riunione di equipe:

- ogni operatore descrive la situazione aggiornata del suo ospite di riferimento e si definiscono le modalità di attuazione degli interventi individuali;
- si verifica che la programmazione attuata dagli operatori avvenga nel rispetto degli obiettivi e delle finalità previsti dai progetti individualizzati;
- si verifica l'andamento di ogni accoglienza e si coordinano e stabiliscono i rapporti con gli altri servizi del territorio;
- si organizzano gli accompagnamenti sul territorio (Servizi sanitari, Caaf ecc);
- si decidono attività che verranno poi proposte al "Gruppo Casa";
- gli operatori che svolgono delle attività trasversali, come "La finestra Lavoro" o il referente dei volontari, aggiornano l'equipe sulle attività svolte

All'occorrenza Fondazione mette a disposizione delle diverse equipe di lavoro un mediatore linguistico culturale, che può essere chiamato in supporto al lavoro con l'utenza.

Servizi Residenziali

Lavoro di rete. Gli incontri con la rete Servizi coinvolti sul caso dei rispettivi ospiti avvengono di norma a cadenza mensile con l'obiettivo di aggiornare, di verificare gli obiettivi e gli interventi educativi messi in atto per il raggiungimento dei traguardi intermedi e finali.

La supervisione una volta al mese l'equipe si incontra con una figura professionale esterna, dando la possibilità agli operatori di disporre di uno spazio per condividere e orientare la propria esperienza professionale. La supervisione si configura come un percorso in cui si prende coscienza dei problemi presenti sia in ambito relazionale con l'utente, sia con l'organizzazione presso cui si è inseriti. Permette altresì di riflettere su come intervenire, promuovendo un certo grado di autonomia degli operatori per mantenere un adeguato livello motivazionale e prevenire fenomeni di *burn-out*

Formazione del personale. Fondazione Comunità Solidale ritiene centrale l'erogazione di una formazione continua e specifica alle figure professionali che operano all'interno della comunità di accoglienza per adulti, in particolare •sui temi delle dinamiche relazionali e metodologia di gestione della relazione con gli utenti e sulla mediazione dei conflitti al fine di erogare un servizio sempre rispondente ai bisogni, alle aspettative e alle necessità dell'utenza accolta

Comunità di accoglienza per adulti

“Il Sentiero”

Il Sentiero è un servizio residenziale situato nel comune di Trento che può ospitare fino a 14 utenti adulti di sesso maschile.

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 365 giorni all'anno h 24

Modello organizzativo

Comunitario

Destinatari

Il servizio è rivolto a un'utenza adulta maschile (tra i 18 e 64 anni), in situazione di vulnerabilità, sociale che necessitano il recupero e il potenziamento delle proprie capacità di vita autonoma.

Modalità di accesso:

invio da parte del servizio sociale o specialistico con la partecipazione dell'utente e la valutazione da parte di una commissione interna.

Attività

All'interno dei vari percorsi personalizzati vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

- orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi sociali, sanitari e agenzia del lavoro. attraverso colloqui e momenti formativi
- educazione alla cura di sé alla salute e a stili di vita sani.
- attività di gruppo con (sul modello del gruppo casa) con il fine di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà.
- una volta all'anno sarà promossa una attività rivolta all'utenza riguardante lo sviluppo della cittadinanza attiva

Sostegno all'inserimento - reinserimento lavorativo e ad eventuali percorsi scolastici .

- attività individualizzate volte ad orientare e formare l'ospite nell'acquisizione di un metodo di ricerca lavoro.
- affiancamento nello studio e nell'orientamento alle proposte formative.
- Attività formative per un uso corretto dei social media.

Accompagnamento ad attività sportive, culturali, ricreative proposte dal territorio.

- durante la riunione del gruppo casa vengono proposte all'utenza attività utili alla collettività e al funzionamento della struttura.
- rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti
- due volte all'anno saranno promosse formazioni riguardanti la gestione delle spese personali o familiari

Corretta gestione delle pratiche burocratiche

- orientamento e accompagnamento attraverso colloqui e momenti formativi, per l'accesso e il disbrigo di pratiche burocratiche verso i servizi sociali, giudiziari, sanitari, Agenzia del Lavoro, Agenzia delle Entrate, Ufficio Anagrafe, Patronati.
- formazione annuale agli ospiti relativa al disbrigo di pratiche burocratiche più comuni.

Gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiane

- formazione semestrale agli ospiti sull'uso consapevole del denaro nell'ottica di risparmio ed accantonamento.
- affiancamento nella gestione economica per gli ospiti che presentano difficoltà nel gestire le spese quotidiane
- accesso a internet con supporto e formazione ad un uso corretto dei social media

Figure professionali presenti

Il personale presente è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza si basa sulla condivisione di un progetto educativo scritto insieme al servizio sociale territoriale e con la persona.

Sedi

“Il Sentiero” Via della Cervara 8, 38121 Trento
fcs.ilsentiero@diocesitn.it

Housing First

Funzione

Educazione e accompagnamento all'autonomia

Descrizione servizio

Il progetto di Housing First del Trentino (promosso da Fondazione Comunità Solidale Atas Onlus e Apas) è basato sull'inserimento diretto di persone adulte in appartamenti indipendenti allo scopo di favorire percorsi di benessere e di integrazione sociale. L'assegnazione dell'alloggio è l'inizio e parte integrante del percorso di accompagnamento sociale verso l'autonomia che si definirà con la persona e i servizi territoriali. Il percorso di accompagnamento sarà attuato da un'equipe di operatori messi a disposizione dagli enti che partecipano al progetto.

Destinatari

Persona adulte o nuclei in situazione di emarginazione sociale, utenti accolti nei centri di accoglienza notturni e conosciuti dai servizi del territorio.

Tempi di permanenza

Non viene determinato in anticipo il tempo di permanenza in quanto si prevede una progettazione individualizzata che tenga conto delle esigenze e delle prospettive della persona, tenendo comunque conto dei limiti imposti dal finanziamento del progetto in generale.

Il mancato rispetto delle norme convenute nel regolamento e delle norme di civile convivenza nell'ambito dell'appartamento e del vicinato, verrà valutato dal gruppo di valutazione degli inserimenti, che può disporre anche della chiusura del progetto.

Giorni e orario di apertura

Il servizio è aperto 7/7 giorni h24

Figure professionali presenti

Il personale del progetto Housing First è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Attività

All'interno dei vari percorsi personalizzati vengono proposte una serie di attività e di momenti formativi tra i quali:

- orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi sociali, sanitari e agenzia del lavoro. attraverso colloqui e momenti formativi

Procedimento metodologico

Gli operatori del progetto svolgono un'azione di accompagnamento sociale e di sostegno alla convivenza, favorendo percorsi verso l'autonomia e verso l'inserimento e l'integrazione nella comunità locale. Gli operatori si impegnano a fare delle visite settimanali nei vari appartamenti, che possono essere intensificate o meno in base alle necessità, e che hanno lo scopo di:

- condividere i percorsi sociali con la persona
- organizzare delle riunioni in alloggio o in sedi diverse con i servizi coinvolti
- sostenere l'autonomia nella gestione della casa
- favorire la soluzione di eventuali difficoltà incontrate
- verificare le condizioni dell'appartamento e di eventuali interventi di manutenzione

5.2 Servizi semi residenziali

Centro servizi per adulti

Il Centro servizi per adulti (di solito conosciuto come centro diurno) è una struttura a bassa soglia che ha lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione e la promozione dell'inclusione sociale, anche attraverso l'erogazione di alcuni servizi primari.

Funzione

Socializzazione, integrazione, promozione all'inclusione sociale

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto con i seguenti orari:

Lunedì-Giovedì	9.15 – 17.00
Venerdì	9.15 – 13.00
Sabato e Domenica	11.45 – 13.00

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone in stato di disagio personale, sociale, relazionale economico e abitativo, emarginate o escluse dai normali contesti sociali di riferimento.

Modalità di accesso

Accesso diretto, all'interno degli orari prestabiliti e nel rispetto del regolamento.

Attività

All'interno del centro sono erogati i seguenti servizi:

- orientamento e accompagnamento ai servizi sociali, sanitari e all'agenzia del lavoro attraverso colloqui e momenti formativi.
- sensibilizzazione alla cura di sé e a stili di vita sani anche grazie alla presenza di volontari specializzati.
- attività di animazione ludico ricreative, anche di gruppo con l'intento di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà.
- attività da svolgere singolarmente o in gruppo utili al funzionamento della struttura come pulizia degli spazi comuni, preparazione pasti, riordino, giardinaggio
- postazione pc con accesso a internet
- gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiane con le seguenti attività: affiancamento nella gestione economica degli utenti volta a evitare comportamenti devianti; formazione sull'uso consapevole del denaro nell'ottica di risparmio ed accantonamento
- segretariato sociale con supporto all'utenza nel disbrigo delle pratiche burocratiche più comuni come ad esempio la compilazione di documenti di natura fiscale o per il rinnovo dei documenti di identità
- gestione delle relazioni, delle emozioni e sulla mediazione dei conflitti interpersonali con le seguenti attività: riunioni periodiche degli utenti presenti nel centro, al fine di evitare episodi di intolleranza e di incomprensione; rielaborazione delle emozioni e della gestione dei conflitti con momenti individuali o di gruppo.
- servizio docce.; servizio breakfast con erogazione colazione. servizio mensa con erogazione del pranzo.

- sostegno all'inserimento - reinserimento lavorativo e ad eventuali percorsi scolastici .
- accompagnamento ad attività sportive, culturali, ricreative proposte dal territorio.

Figure professionali presenti

Tutto il personale che lavora all'interno del Centro è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento

Sede

"Il Portico" Borgo Santa Caterina 61, 38068 Rovereto fcs.ilportico@diocesitn.it

Metodologia di lavoro

Accesso Libero

L'accesso al Centro Diurno di Rovereto è libero e solamente vincolato al rispetto degli orari e, per la fruizione di determinati servizi, al rispetto del loro regolamento

Accompagnamento dell'utenza

La persona è posta al centro dell'intervento l'approccio utilizzato, anche nell'erogazione dei servizi, è quello centrato sulla rispetto dell'unicità dell'utente e della relazione che con essa ne scaturisce.

Lavoro di equipe

Settimanalmente il gruppo di lavoro si riunisce in per poter concordare, monitorare e verificare le attività svolte all'interno del centro, concordare interventi individualizzati rispetto ad utenti presenti in struttura ed individuare eventuali orientamenti strategici per il futuro. Un momento questo fondamentale per poter coordinare ed unificare gli interventi che poi i singoli operatori devono mettere in atto quando presenti in turno.

Supervisione

Allo stesso modo mensilmente si svolgono gli incontri di supervisione nei quali si possono discutere in maniera approfondita e guidata situazioni ed interventi a favore di persone che hanno creato difficoltà nel gruppo o al singolo operatore, riflettere e condividere eventuali strategie di intervento nonché lavorare sulle difficoltà e pesantezze emotive che la tipologia di lavoro esercita sul singolo individuo e di conseguenza sul gruppo dell'equipe

Formazione del personale.

Fondazione Comunità Solidale ritiene centrale l'erogazione di una formazione continua e specifica alle figure professionali che operano all'interno del Centro diurno, in particolare •sui temi delle dinamiche relazionali e metodologia di gestione della relazione con gli utenti e sulla mediazione dei conflitti al fine di erogare un servizio sempre rispondente ai bisogni, alle aspettative e alle necessità dell'utenza accolta.

6 Servizi territoriali

6.1 Unità di Strada

Funzione

Socializzazione, integrazione, promozione all'inclusione sociale

Cos'è il servizio di unità di strada?

Il servizio è pensato per spostare l'intervento dalle sedi dei servizi ai "luoghi del bisogno" delle persone che vivono la strada come dimora abituale. Il servizio svolge una funzione di prossimità, informazione, orientamento ai servizi, sensibilizzazione e riduzione dei rischi legati alla vita in strada attraverso lo strumento della relazione. La funzione principale del servizio è quella di "agganciare" le persone bisognose presenti sul territorio comunale, per motivarle ad intraprendere un percorso di integrazione sociale. Ulteriore scopo è quello di procedere alla mappatura del territorio programmando un monitoraggio dei luoghi di permanenza e pernottamento delle persone in situazione di grave marginalità.

Giorni e orario di apertura

Il servizio è operativo 6 giorni in settimana nei seguenti orari:

Lunedì	9.00-17.00
Martedì	16.00-21.00
Mercoledì	16.00-21.00
Venerdì	9.00-17.00
Sabato	16.00-21.00

*una domenica al mese viene svolta un'uscita in orario 14.00 – 18.00

Destinatari

Il servizio è rivolto a tutte le persone che vivono la strada come dimora abituale, persone con grave emarginazione sociale, singoli e famiglie appartenenti alle popolazioni sinti e rom.

Modalità di accesso

Accesso diretto

Attività

- presenza sul territorio comunale con uscite serali nelle giornate di martedì mercoledì e sabato e diurne nella giornata di lunedì e venerdì.
- Interventi di tutela della salute.
- prevenzione di comportamenti a rischio per le persone che vivono in strada.
- Distribuzione coperte e vestiario all'abbisogno.
- Accompagnamento dell'utenza ai servizi sociali territoriali, servizi sanitari, realtà del privato sociale, accompagnamenti legali.
- Servizio deposito bagagli per l'utenza.
- Sopralluoghi in zone segnalate da privati e servizi territoriali al fine di mappare e monitorare il territorio rispetto al fenomeno delle persone che vivono in strada.

Figure professionali presenti

Il personale in servizio è in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Sedi

UDS TRENTO Via Giusti 11, 38121 Trento
fcs.uds@diocesitn.it
UDS ROVERETO Via Setaioli 3/bis 38068 Rovereto
fcs.udsroverto@diocesitn.it

Metodologia di lavoro

Uscite sul territorio le uscite del gruppo di lavoro dell'Unità di strada avvengono diverse modalità:

- uscite notturne sono volte ad intercettare le persone che vivono la strada nei loro luoghi abituali di dimora e ricovero notturno
- uscite diurne volte a intercettare le persone senza dimora e in situazione di grave emarginazione sociale nei luoghi dove trascorrono la maggior parte della giornata
- sopralluoghi in orario diurno o serale nelle zone segnalate dai servizi o da privati

Accompagnamenti gli accompagnamenti dell'utenza sono l'attività principale del servizio di unità di strada, si tratta di facilitare la presa il percorso di integrazione delle persone prese in carico e sostenerle nel recarsi nei diversi servizi erogati sul territorio comunale o provinciale.

Lavoro di equipe il gruppo di lavoro è costituito da quattro operatori, lo scambio continuo tra i componenti dell'equipe l'integrazione di diverse formazioni professionali e la suddivisione dei compiti e ruoli permettono di affrontare il lavoro su una base progettuale condivisa e strutturata. Settimanalmente si riunisce per poter concordare le uscite e gli interventi di accompagnamento da programmare.

Supervisione Mensilmente si svolgono gli incontri di supervisione con un professionista esperto nei quali l'equipe di lavoro può discutere in maniera approfondita e guidata aspetti relazionali e metodologici al fine di apportare un miglioramento costante dell'operatività

Formazione del personale. Fondazione Comunità Solidale ritiene centrale l'erogazione di una formazione continua e specifica agli operatori di Unità di Strada, in particolare sui temi delle dinamiche relazionali e metodologia di gestione della relazione con gli utenti e sulla mediazione dei conflitti al fine di erogare un servizio sempre rispondente ai bisogni, alle aspettative e alle necessità dell'utenza accolta

7 Altri Servizi

Centri di ascolto Caritas

I Centri di ascolto e Solidarietà della Caritas sono il luogo pensato per incontrare e aiutare le persone che vivono situazioni di disagio. Chi ha una necessità, un bisogno, un problema, può trovare persone disponibili ad ascoltare, orientare e se possibile attivare percorsi di aiuto (in collaborazione con i servizi pubblici e privati presenti sul territorio)

Modalità di accesso

Accesso diretto

Attività

- Raccoglie le segnalazioni delle necessità e dei bisogni, con particolare attenzione alle nuove forme di povertà.
- Individuazione progettualità e risposte mirate all'utenza.
- Sollecitare la costituzione di reti di solidarietà in collegamento con realtà sociali, anche con il coinvolgimento delle comunità ecclesiali di appartenenza.
- Ospitiamo il primo giovedì del mese gli Avvocati per la Solidarietà (servizio di assistenza legale rivolto alle persone "senza dimora").
- Accompagnamento sociale ed economico.
- Supporto economico per acquisto medicinali (previa presentazione ricetta medica), buoni viaggio (con motivazione), spese per la casa.
- Credito Solidale (prestiti a persone e famiglie in difficoltà economica).

- Fornitura di materiale scolastico (elementari, medie e superiori) con il progetto "Sfogliando s'impara"
- Socializzazione, integrazione, promozione all'inclusione sociale
- Accompagnamento sociale per persone con fragilità
-

Giorni e orario di apertura

CedAS Caritas di Rovereto, Via Setaioli, 3/bis 38068 Rovereto - TN cedasrovereto@diocesitn.it tel. 0464/423263

ORARI

lun: 14:30 - 16:30 mar: 14:30 - 16:30
mer: CHIUSO gio: 14:30 - 16:30
ven: 14:30 - 16:30

CedAS Caritas di Trento, Via Giusti, 11 38122 Trento - TN cedastrento@diocesitn.it tel. 0461/261166

ORARI

lun: 14:30 - 16:30 mar: 14:30 - 16:30
mer: CHIUSO gio: 14:30 - 16:30
ven: 14:30 - 16:30



**Alla
Fondazione Comunità Solidale
Piazza Fiera, 2
38122 TRENTO**

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a

_____ il _____ residente a

_____ in Via _____ n. _____

telefono _____ / _____;

indirizzo e-mail _____;

in qualità di *utente* *parente di utente* *cittadino* *altro*

Segnalazione Reclamo per il servizio di Fondazione Comunità Solidale

<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza notturno Bonomelli Trento
<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza notturno Il Portico Rovereto
<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza notturno Casa Giuseppe Trento
<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza temporaneo _____
<input type="checkbox"/> Servizio di Unità di Strada di _____
<input type="checkbox"/> Servizio Abitare Accompagnato per adulti Trento
<input type="checkbox"/> Servizio Abitare Accompagnato per adulti Rovereto
<input type="checkbox"/> Centro di ascolto di Trento
<input type="checkbox"/> Centro di ascolto Rovereto
<input type="checkbox"/> Altro servizio di Fondazione _____

Motivo del reclamo (breve descrizione dell'accaduto o della problematica riscontrata):

Dichiaro di aver preso visione dell'Informativa sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 di seguito riportata

LUOGO E DATA _____ FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO SVOLTO SUI DATI PERSONALI RACCOLTI ART.13 DEL REG. UE N. 2016/679 (GDPR)

Gentile Signore/a,
ai fini della raccolta dati per il “**modulo reclami**”, in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali Le rendiamo la presente informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento EU 2016/679.

Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Fondazione Comunità Solidale, con sede in Piazza di Fiera, 2 – 38122 Trento (TN). E-mail: comunitasolidale@diocesitn.it – Tel. 0461/891340

Categorie di dati trattati

Il trattamento riguarderà tutte le informazioni conferite dall'interessato nel modulo di reclamo e, nello specifico, i seguenti dati personali:

- o dati anagrafici e identificativi: cognome, nome, nazione, comune e data di nascita.
- o dati di contatto: indirizzo, numero di telefono, e-mail.

Si invita il reclamante a non conferire, mediante il modulo di reclamo, informazioni rientranti nel novero delle categorie particolari di dati personali (es. stato di salute, origine etnica, credo religioso, orientamento sessuale) laddove ciò non sia strettamente necessario. Tali informazioni potranno eventualmente essere fornite al predetto Titolare in un momento successivo rispetto alla formulazione del reclamo.

Finalità del trattamento

Il trattamento è finalizzato alla gestione del reclamo ricevuto attraverso la compilazione, da parte dell'interessato, del modulo posto all'interno del sito della Diocesi di Trento <https://www.diocesitn.it>.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra indicate è facoltativo ma, in mancanza, non sarà possibile per il Titolare procedere alla gestione del reclamo.

Modalità del trattamento

I dati vengono trattati nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dal Regolamento UE attraverso procedure adeguate a garantire la riservatezza degli stessi. I dati non saranno trattati mediante processi decisionali automatizzati. Tutti i dati conferiti sono trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sia in forma cartacea che elettronica. I dati sono trattati da persone espressamente autorizzate e istruite.

Base giuridica del trattamento

Le basi giuridiche che permettono il trattamento dei dati personali sopra indicati sono date dalla necessità per il Titolare di gestire il reclamo (art. 6, comma 1 lett. b) GDPR) e adempiere ai derivanti obblighi. Il reclamo potrà essere utilizzato per una valutazione della qualità dei servizi resi, in tal caso la base giuridica è rappresentata dall'interesse legittimo del Titolare.

Destinatari dei dati raccolti

I dati possono essere trattati da parte di incaricati del trattamento appositamente istruiti. I dati potranno essere comunicati a soggetti terzi quali consulenti e professionisti che operano in nome e per conto del Titolare per l'evasione delle prestazioni connesse al perseguimento delle finalità indicate nella presente informativa, designati quali responsabili del trattamento (l'elenco è accessibile mediante richiesta ai recapiti del titolare). Ai dati potranno avere accesso i soggetti per i quali, in base ad obbligo di legge, sussiste per il Titolare l'obbligo di comunicazione (es. forze dell'ordine, autorità giudiziaria, enti pubblici).

Trasferimento dei dati in paesi terzi (extra UE)

Non è previsto il trasferimento dei dati in Paesi extra UE.

Periodo di conservazione dei dati

I dati saranno conservati nei nostri archivi per il tempo necessario a soddisfare la finalità per cui sono stati raccolti. In ogni caso il trattamento del dato non potrà avere durata maggiore, per ciascun dato trattato, al termine di prescrizione per l'esercizio dei diritti connessi a quel dato.

Diritti dell'interessato

Secondo le disposizioni del GDPR, l'interessato ha i seguenti diritti nei confronti del Titolare del trattamento:

- ottenere la conferma se è in corso un trattamento di dati che lo riguardano e in tal caso di ottenere l'accesso ai dati personali (Diritto di accesso art. 15);
- di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo (Diritto di rettifica art. 16);
- di ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussistono determinate condizioni (Diritto all'oblio art. 17);
- di ottenere la limitazione del trattamento in determinate ipotesi (Diritto alla limitazione del trattamento art. 18);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, in determinati casi (Diritto alla portabilità art. 20);
- di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati che lo riguardano (Diritto di opposizione art. 21)
- di ricevere senza ingiustificato ritardo comunicazione della violazione dei dati personali subito dal Titolare del Trattamento (art. 34)
- di revocare il consenso in qualsiasi momento laddove lo stesso sia la base giuridica del trattamento.

Modalità di esercizio dei diritti e revoca del consenso

L'interessato può esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 15 e segg. del Reg. UE mediante richiesta scritta inoltrata all'indirizzo e-mail raffaelemichelotti@diocesitn.it

Diritto di reclamo all'autorità di controllo e modalità di esercizio del diritto

L'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il presente regolamento ha diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR (Garante per la protezione dei dati personali) mediante richiesta scritta inoltrata all'indirizzo e-mail urp@gdp.it

**Alla
Fondazione Comunità Solidale
Piazza Fiera, 2
38122 TRENTO**

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a
_____ il _____ residente a
_____ in Via _____ n. _____
telefono _____ / _____;
indirizzo e-mail _____;
in qualità di *utente* *parente di utente* *cittadino* *altro*

Suggerimenti o proposte per il servizio di Fondazione Comunità Solidale

<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza notturno Bonomelli Trento
<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza notturno Il Portico Rovereto
<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza notturno Casa Giuseppe Trento
<input type="checkbox"/> Centro di accoglienza temporaneo _____
<input type="checkbox"/> Servizio di Unità di Strada di _____
<input type="checkbox"/> Servizio Abitare Accompagnato per adulti Trento
<input type="checkbox"/> Servizio Abitare Accompagnato per adulti Rovereto
<input type="checkbox"/> Centro di ascolto di Trento
<input type="checkbox"/> Centro di ascolto Rovereto
<input type="checkbox"/> Altro servizio di Fondazione _____

PROPOSTA O SUGGERIMENTO (breve descrizione della proposta/suggerimento per migliorare la qualità del servizio offerto):

Dichiaro di aver preso visione dell'Informativa sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 di seguito riportata

LUOGO E DATA _____ FIRMA DEL RICHIEDENTE _____
