



Carta dei servizi OASI VALLE DEI LAGHI APS

Novembre 2021

Viale S. Pietro 8/b (Lasino) - 38076 Madruzzo (TN).

Telefono 0461.864708 fax 0461.340633 Codice fiscale 01497520229

Mail: info@oasivalledeilaqhi.com • oasivalledeilaqhi@pec.it • www.oasivalledeilaqhi.com

INDICE

<i>PARTE PRIMA</i>			
1	Introduzione: la Carta dei Servizi		1
	1.1	Cosa è la carta dei servizi	1
	1.2	A cosa serve	1
	1.3	A chi è rivolta	1
	1.4	Obiettivi della carta	2
	1.5	La normativa di riferimento	2
	1.6	Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	2
	1.7	Pubblicazione della carta	3
	1.8	Mancato rispetto della carta	3
<i>PARTE SECONDA</i>			
2	Informazioni generali sull'organizzazione		4
	2.1	Identità	4
	2.2	Distribuzione territoriali dei servizi	4
	2.3	Organigramma e numero soci	5
	2.4	Autorizzazione e/o accreditamento	5
	2.5	Iscrizione ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione	6
	2.6	La storia	6
	2.7	Contesto di riferimento	6
	2.8	Aree di intervento, funzionigramma e professionalità degli operatori	7
2.1	Valori, Mission e Vision dell'organizzazione		9
	2.1.1	Valori	9
	2.1.2	Mission	9
	2.1.3	Vision	9
	2.1.4	Modalità di operare	9
2.2	Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora		10
	2.2.1	Utenti e rete familiare	10
	2.2.2	Servizi sociali, sanitari, enti e soggetti istituzionali	10
	2.2.3	Comunità (vicinato, cittadinanza attiva, comitati, parrocchie, etc.)	10
	2.2.4	Volontariato e altre organizzazioni del terzo settore e altre organizzazioni profit e no profit	10
2.3	Rapporti con i cittadini/utenti		10
	2.3.1	Indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza	10
	2.3.2	Sistema di raccolta e gestione dei reclami	11
2.4	Tempi e modalità monitoraggio carta		11
<i>PARTE TERZA</i>			
3	Servizi erogati		12
	3.1	Modalità di accesso ai servizi	12
	3.2	Area età anziana, ambito domiciliare di contesto	12
	3.3	Area persone con disabilità	14
	3.3.2	Ambito domiciliare e di contesto	14
	3.3.3	Ambito semiresidenziale	17
	3.3.4	Ambito residenziale	20
	3.4	Interventi di accompagnamento al lavoro	22
3.1	Rilevazione e controllo qualità		23
	3.1.1	Identità e territorialità	23
	3.1.2	Organizzazione	24
	3.1.3	Servizi	26

PARTE PRIMA

1. INTRODUZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento di comunicazione chiaro e trasparente sui servizi e sulle iniziative offerte da Oasi Valle dei Laghi APS, attraverso il quale l'associazione si presenta.

Contiene le linee operative e di azione che stanno alla base dei servizi erogati e al suo interno si trovano informazioni in merito alle modalità di accesso e di erogazione degli stessi.

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

1.2 A COSA SERVE

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

Serve per:

1. Accreditarci: l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento dei servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale in Trentino;
2. Assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
3. Informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
4. Promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente);
5. Tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
6. Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano a un impegno ottimale delle risorse disponibili;
7. Nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale.

1.3 A CHI È RIVOLTA

La Carta dei servizi di Oasi Valle Dei Laghi APS si rivolge a tutti gli interlocutori attuali e potenziali, in particolare a:

- Persone con disabilità e famiglie.
- Anziani e adulti in situazione di difficoltà.
- Territorio e Comunità.
- Enti pubblici locali (Comunità di Valle, Servizio Sanitario, Comuni).
- Associazioni territoriali.
- Volontari.
- Soci.

L'associazione si impegna costantemente nell'entrare in sintonia con il territorio per saperne interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i vari bisogni, programmando la presa in carico delle diverse situazioni tramite un costante lavoro di rete con i servizi (Sociale e Sanitario).

1.4 OBIETTIVI DELLA CARTA

La Carta dei servizi è uno strumento informativo che l'associazione fornisce ai propri stakeholder sia interni che esterni e costituisce la responsabilità per realizzare un modello di tutela del benessere dei beneficiari delle azioni proposte.

È uno strumento dinamico rispetto ai bisogni e alle necessità degli utenti, che ha al suo interno l'impegno nell'offrire uno standard di qualità in continuo miglioramento.

La carta ha come obiettivo, in ultimo, di migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso azioni di monitoraggio e di verifica e di attivare eventuali azioni correttive.

1.5 LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il contesto normativo fa riferimento alle legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 *“Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali”* che, all'art 53, sancisce l'applicazione dei principi contenuti nella L.p. 23/1992 *“Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo”* agli enti locali ed ai soggetti che gestiscono servizi pubblici locali, anche avvalendosi di affidamento a terzi, in quanto direttamente competenti o in virtù di concessione.

In particolare, l'art. 40 quater della L.P. 23/1992 (Servizio di garanzia del cittadino-utente), pur non disciplinando lo strumento specifico della Carta dei servizi, istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti, prevedendo che siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione.

L'art 20 della L.P. 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.P. 16/2016 *“Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori”*, e Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale, prevedono che tra i requisiti dell'accreditamento sia compresa l'adozione della carta dei servizi sociali.

1.6 I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* individua i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, i principi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

- Principio di **eguaglianza**: l'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione riguardante razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni pubbliche. Si traduce nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- Principio di **imparzialità**: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.
- Principio di **continuità**: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzione del servizio, Oasi Valle dei Laghi APS si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile.
- Principio di **scelta**: Oasi si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- Principio di **partecipazione**: coinvolgimento del cittadino-utente attraverso l'ascolto e mediante indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami.
- Principio di **efficacia ed efficienza**: l'attività si informa a criteri di efficienza e efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, Oasi Valle dei Laghi APS garantisce e organizza la formazione e l'aggiornamento del personale, in particolare quello a contatto

diretto con l'utenza, mantiene rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).

1.7 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito web dell'associazione all'indirizzo www.oasivalledeilaghi.com ed è presente per la consultazione cartacea nella sede legale dell'associazione a Lasino in Viale San Pietro 8/b.

1.8 MANCATO RISPETTO DELLA CARTA

Oasi Valle dei Laghi APS si impegna a rispettare l'osservanza di quanto indicato nella carta dei servizi che viene assunta quale base di riferimento e di appartenenza per i vari soggetti dell'associazione e i beneficiari/destinatari dei vari servizi.

Quanto indicato costituisce inoltre base di osservazione anche contrattuale con riferimenti agli affidamenti/finanziamenti da parte degli Enti Pubblici. Il mancato rispetto della carta può essere fonte di responsabilità contrattuale sanzionabile con penali e in casi gravi con la risoluzione del contratto, il responsabile del rispetto della carta è il consiglio direttivo.

PARTE SECONDA

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

2.1 IDENTITÀ

Oasi Valle dei Laghi APS è un'associazione di promozione sociale che persegue la promozione umana e l'inclusione sociale di persone che si trovano in situazioni di difficoltà, di bisogno, di emarginazione o di vulnerabilità.

Dati anagrafici:

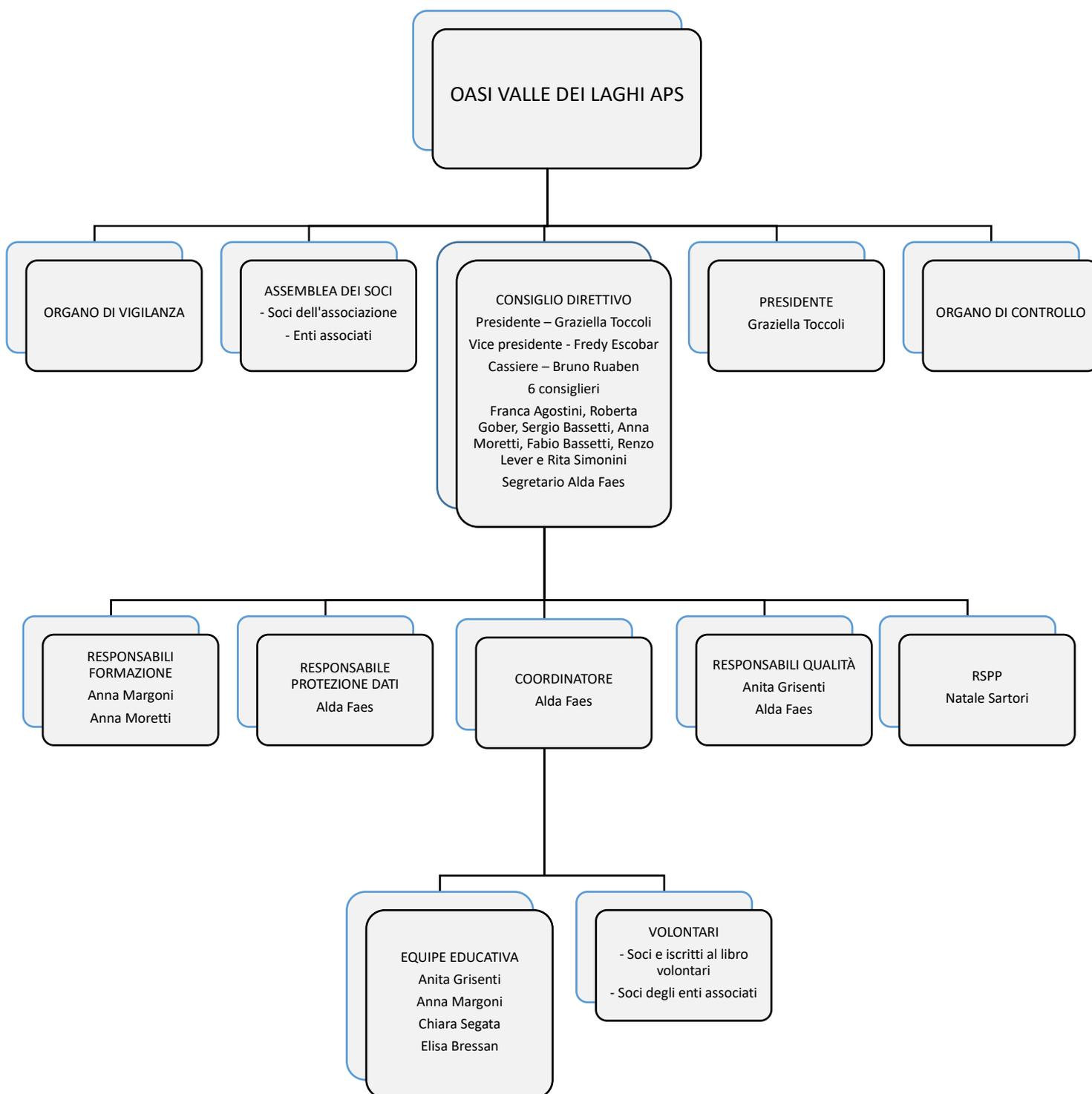
Denominazione	Oasi Valle dei Laghi APS
Forma Giuridica	Associazione di Promozione Sociale (ETS)
Sede Legale e Amministrativa	Viale San Pietro 8/b Lasino di Madruzzo (TN)
Iscrizione all'albo delle APS	N. 736 sezione UNICA decorrenza 28 Maggio 2021
Codice Fiscale	01497520229
Data Costituzione	Anno 1991 cooperativa scarl, poi ODV da 11/08/1995 e dal 2021 APS
Organi di Governo	Assemblea dei soci e Consiglio Direttivo
Area d'intervento	Persone con disabilità e età anziana
Telefono e fax	0461 864708 – fax 0461 340633
Mail	info@oasivalledeilaghi.com
Pec	oasivalledeilaghi@pec.it
Sito web	www.oasivalledeilaghi.com

2.2 DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

I servizi promossi sono garantiti sull'intero territorio della Valle dei Laghi. L'associazione ha sede legale e amministrativa a Lasino dove è presente un ufficio dedicato al coordinamento e organizzazione delle attività e altre due strutture per servizi residenziali e semiresidenziali in comodato d'uso, una a Padergnone "Maso Girasole" e una a Vigo Cavedine "Raggio di Sole".

2.3 ORGANIGRAMMA E NUMERO SOCI

I soci risultano numero 381 al 31/12/2020. Segue l'organigramma dell'associazione.



2.4 AUTORIZZAZIONE E/O ACCREDITAMENTO

L'Associazione è autorizzata/accreditata in via temporanea come indicato dal *Registro dei soggetti accreditati per la gestione dei servizi socio-assistenziali di cui all'articolo 10, del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg. (DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE N. 276 DI DATA 23 agosto 2019 SERVIZIO POLITICHE SOCIALI)*.

2.5 ISCRIZIONE AD ALBI, REGISTRI O ELENCHI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Associazione è iscritta al Registro delle associazioni di promozione sociale come previsto dall'art. 3 bis L.P. 1.02.1992 n.8., al registro dei soggetti privati idonei al convenzionamento ai sensi dell'art. 39 della legge Provinciale 12 luglio 1991 n.14.

In fase di traslazione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).

Si ipotizza l'implementazione del modello **Family Audit** nel prossimo triennio.

2.6 LA STORIA

[1991] Nel 1991 un'assistente sociale nota che manca in Valle dei Laghi un servizio pasti e, in seguito a un'analisi dei bisogni emergenti con un sondaggio sull'interessamento ad avere un pasto a domicilio oppure presso una mensa e per avere aiuto a sistemare casa, inizia a pensare a tale servizio.

[1992-1993] I bisogni rilevati sono: avere un pasto caldo e compagnia. Per rispondere al primo bisogno nel 1993 inizia la distribuzione dei pasti nella zona di Vezzano e Terlago e l'anno seguente in Valle di Cavedine. Per il secondo bisogno individuato nel 1992 si avvia un servizio di compagnia e aiuto grazie a una turnazione di volontari.

[1995] La cooperativa diventa un'associazione di volontariato in quanto sono presenti prevalentemente soci volontari mentre il numero dei soci lavoratori risulta basso.

Nello stesso anno, in seguito a una mappatura in Valle dei Laghi delle famiglie con all'interno persone con disabilità emerge un nuovo bisogno, quello di poter garantire sostegno a queste persone e alle rispettive famiglie.

Nel [1996] parte un nuovo progetto, il Progetto Handicap. Si inizia con venti volontari disponibili e sei persone disabili, numero destinato ad aumentare di anno in anno con l'aumentare dell'offerta dei servizi. Progetto Handicap nel 2007 cambia nome e diventa Progetto Mixabile. Vengono proposte attività di svago e tempo libero nel fine settimana e il mercoledì pomeriggio.

[2000] Nasce il progetto Talea con percorsi individualizzati di integrazione sociale nelle realtà produttive e non della zona nella quale vengono svolte delle attività di utilità sociale.

[Dal 2000 ad oggi] Negli anni l'associazione si è ingrandita ed è mutata. In seguito alle analisi dei bisogni emergenti degli ultimi anni inizia ad occuparsi dei temi del Dopo di Noi e Durante Noi proponendo progettualità legate all'autonomia e servizi semi residenziali e residenziali in favore di persone con disabilità. Per l'età anziana continua la distribuzione dei pasti con l'integrazione, dal 2014, con il trasporto di utenti anziani o adulti soli al Centro Servizi della A.P.S.P. Residenza Valle dei Laghi.

2.7 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Oasi Valle dei Laghi APS opera in Valle dei Laghi dal 1991. Il territorio è composto dai comuni di Valledlaghi, Madruzzo e Cavedine: sono presenti un gran numero di associazioni con finalità culturali, formative, sportive ed educative e numerose risultano le piccole realtà produttive di tipo artigianale e nel campo delle costruzioni. Le associazioni sono stimate intorno alle 200 e si evidenzia, da questo numero, la predisposizione della Valle al volontariato. Il ruolo del volontario, con la sua vicinanza alle persone con cui opera, svolge un ruolo di riferimento per chi richiede sostegno e punto di informazione per i servizi e supporta l'operato degli esperti. A livello economico la Valle dei Laghi è un territorio tradizionalmente agricolo con vigneti, frutteti e uliveti che, una cultura imprenditoriale costantemente rinnovata, ha saputo spingere verso frontiere della tipicità e della qualità dei prodotti.

Oasi Valle dei Laghi APS propone, su questo territorio, interventi e servizi a favore di persone con disabilità e loro famiglie, anziani e adulti soli e persone in stato di bisogno, in collaborazione con la Comunità di Valle e con altre realtà associative della valle.

2.8 AREE DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA E PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Oasi Valle dei Laghi APS opera, relativamente al catalogo dei servizi socio-assistenziali, nei seguenti settori:

- Area età anziana.
- Area persone con disabilità.
- Interventi di accompagnamento al lavoro.

Le professionalità di tutti gli operatori sono in linea con quelle elencate nel Catalogo dei Servizi socio-assistenziali con riferimento alle figure professionali per l'area età anziana, ambito domiciliare e di contesto e per l'area persone con disabilità, ambito residenziale, semiresidenziale e domiciliare di contesto.

La metodologia di lavoro utilizzata in ogni servizio si basa sul lavoro d'équipe che si contraddistingue con la caratteristica della multidisciplinarietà: è un gruppo composto da educatori, operatori sociali e coordinatore, che si riuniscono settimanalmente per valutare i progetti personalizzati e programmare l'attività, il gruppo si interfaccia e interagisce anche con gli assistenti sociali, psicologi, psichiatri del servizio sanitario pubblico o liberi professionisti e in generale con tutte le figure che si occupano della cura della persona in carico, secondo le situazioni e le esigenze individuali.

Gli educatori, figure professionali che lavorano a diretto contatto con gli utenti, organizzano e partecipano alle attività previste nei singoli progetti educativi individualizzati in modo coordinato e con il coinvolgimento diretto degli utenti e delle loro famiglie, dei gruppi e delle reti coinvolte. Programmano, gestiscono e verificano gli interventi educativi mirati allo sviluppo delle potenzialità di ognuno per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia.

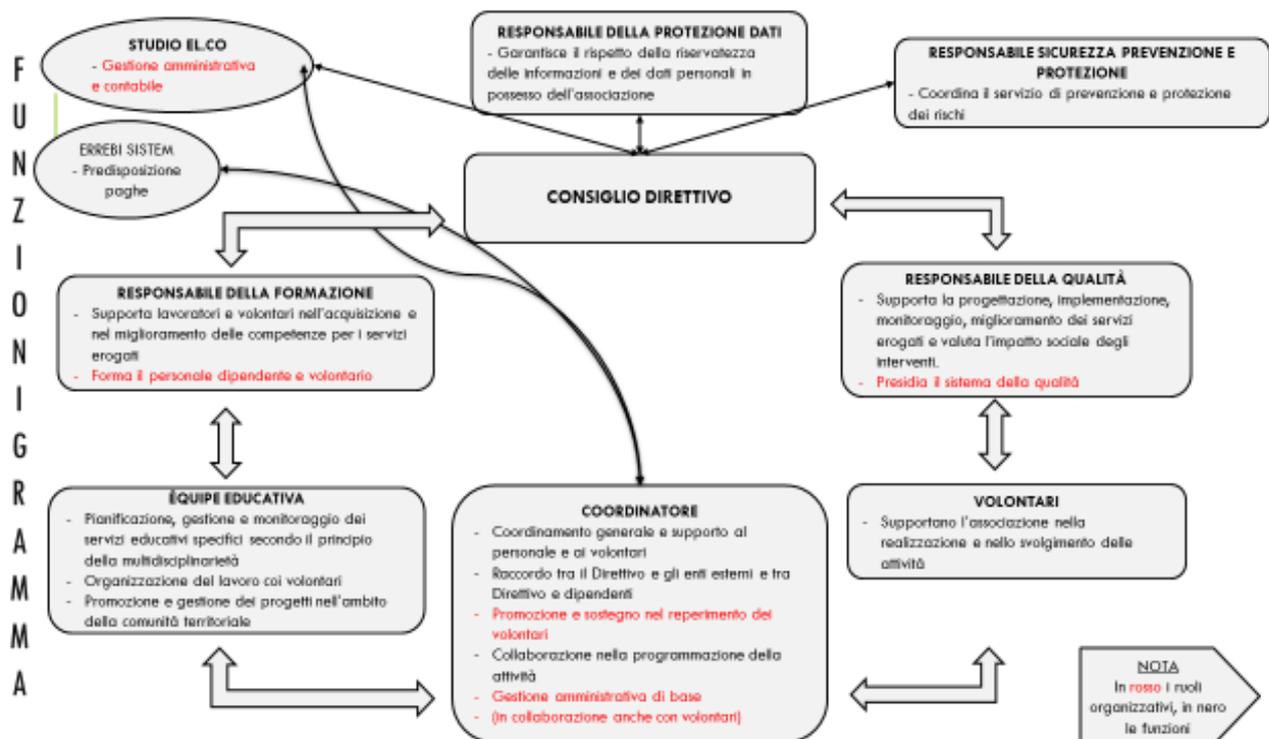
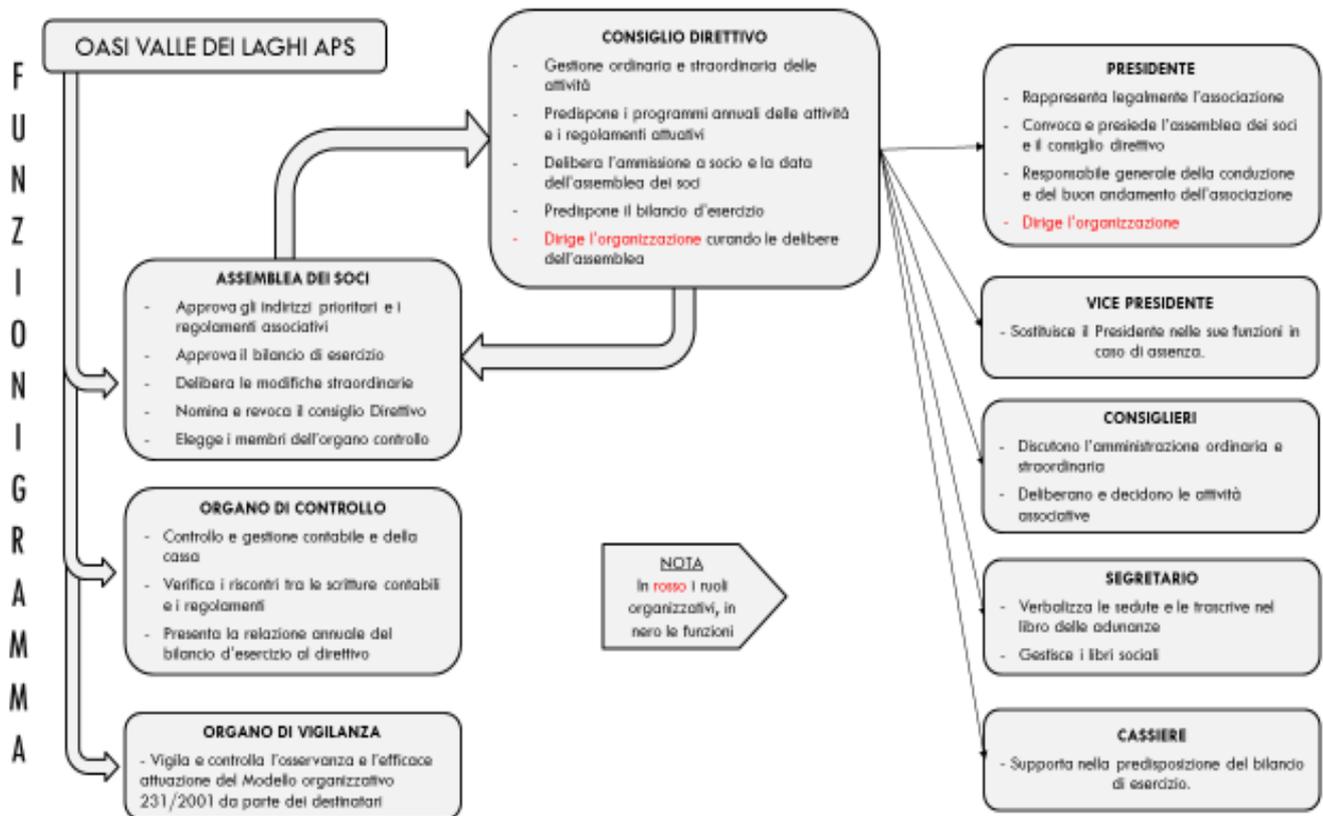
A supporto degli educatori, nella prospettiva della verifica e del miglioramento continuo del loro operato sono previsti, a cadenza variabile in funzione delle esigenze, incontri di supervisione di gruppo.

Le multi-competenze presenti educatori, operatori sociali, coordinatore, con titoli di studio ed attitudini diverse, stimolano gli utenti a vivere in un ambiente in cui possano mettere in valore quelle multiple-attitudini necessarie allo sviluppo e alla crescita della persona. A queste figure si aggiungono i volontari che supportano l'équipe educativa nello svolgimento delle attività con gli utenti.

Tutti i soggetti a contatto con l'utenza sono beneficiari di specifici percorsi di formazione promossi annualmente dall'associazione.

Si allega al presente documento il piano della formazione per il triennio (2021-2023).

Segue il funzionigramma



DOTAZIONE ORGANICA

Per lo svolgimento dei servizi e delle iniziative Oasi Valle dei Laghi APS si avvale di 5 lavoratori dipendenti, 1 a tempo pieno e 4 a tempo parziale dei quali 1 ha anche la funzione di coordinatore. A supporto di questi l'associazione ha 63 volontari attivi al novembre 2021.

2.1 VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1.1 VALORI

Oasi Valle dei Laghi APS è apartitica e aconfessionale e fonda la propria attività istituzionale ed associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e sull'attività di volontariato. L'associazione persegue attività di interesse generale e senza scopo di lucro (come da statuto). Ha finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. Per il loro esercizio a favore dei propri associati, di loro familiari o di terzi, si avvale in modo prevalente dell'attività di volontariato dei propri associati o delle persone aderenti agli enti associati.

2.1.2 MISSION

Costruire comunità accoglienti che includano tutti, dove siano riconosciuti la dignità e il valore del contributo di ognuno: questo è il senso del nostro agire.

Coinvolgiamo e costruiamo ponti di relazioni, sul territorio della Valle dei Laghi, con le persone con disabilità e le loro famiglie, con gli anziani e adulti soli e con le persone che si trovano in situazioni di fragilità e/o svantaggio.

2.1.3 VISION

Oasi Valle dei Laghi APS intende mantenere e sviluppare forme di sostegno alla disabilità nell'ambito dell'abitare e dell'accompagnamento all'autonomia attraverso iniziative per l'inclusione, promozione, sensibilizzazione e tutela, con il coinvolgimento dei volontari.

L'associazione intende sviluppare ulteriormente le collaborazioni in essere con le diverse realtà del territorio, al fine di favorire il più possibile il coinvolgimento dei cittadini nei percorsi di solidarietà e sensibilizzazione.

L'associazione, nella sua forte connotazione territoriale, intende mantenere un'attenzione a cogliere esigenze e nuovi bisogni per poter orientare l'intervento dell'associazione verso un possibile supporto agli stessi.

L'associazione intende sostenere la permanenza al domicilio degli anziani attraverso il supporto relazionale, accompagnamenti a visite e in generale attività e iniziative orientate al benessere e al contrasto della solitudine.

2.1.4 MODALITÀ DI OPERARE

Oasi Valle dei Laghi APS:

- a) Opera nel campo della diversa abilità offrendo occasioni di inclusione nel territorio di appartenenza.
- b) Opera nel campo degli anziani e adulti soli.
- c) Coinvolge servizi e realtà territoriale nel lavoro di rete.
- d) Co-progetta con le famiglie i servizi e gli interventi.
- e) Collabora con la Comunità.
- f) Si adopera nella ricerca, sostegno e formazione dei volontari.
- g) Coinvolge i soci.

Oasi Valle dei Laghi APS opera mediante un costante lavoro di rete con il servizio sociale della Comunità della Valle dei Laghi, con i servizi sanitari territoriali e con gli assessori al sociale dei tre comuni della valle stessa. Collabora con realtà economiche del territorio e con realtà associazionistiche sia sportive sia dedite al sociale. Per garantire servizi di qualità l'associazione si avvale anche di un numero significativo di appassionati volontari (n. 58 volontari al 31.12.2020) che garantiscono la loro presenza tramite una apposita turnazione e con i quali c'è uno scambio di informazioni a cadenza giornaliera, settimanale e mensile in base alle attività/servizi.

Importanti vantaggi inoltre emergono dalla collaborazione con altre organizzazioni del terzo settore. Mediante la progettazione in rete si ha la possibilità di creare insieme interventi mirati per i singoli e per la Comunità.

L'associazione infine costruisce e cura rapporti di collaborazione anche con realtà profit del territorio che si mettono a disposizione gratuitamente al fine di garantire occasioni di inclusione e integrazione sociale. Anche

in tal caso la collaborazione e il dialogo costruttivo sono volti a favorire il benessere sociale della comunità e a migliorare la qualità di vita dei singoli cittadini.

2.2 SOGGETTI CON I QUALI L'ORGANIZZAZIONE INTERAGISCE E /O COLLABORA

2.2.1 UTENTI E RETE FAMILIARE

L'impegno di Oasi Valle dei Laghi APS si rivolge alle persone con disabilità ed alle loro famiglie, agli anziani e adulti soli ed alle persone che si trovano in situazioni di fragilità e/o svantaggio.

Il contatto con gli utenti avviene promuovendo una cultura dell'accoglienza, dell'inclusione e della solidarietà, integrando gli utenti nel tessuto sociale e generando reti territoriali a sostegno loro e delle loro famiglie.

2.2.2 SERVIZI SOCIALI, SANITARI, ENTI E SOGGETTI ISTITUZIONALI

L'associazione collabora prevalentemente con il Servizio sociale della Comunità della Valle dei Laghi in quanto ente inviante degli utenti, costruendo e monitorando in forma congiunta i progetti e gli interventi. L'associazione collabora inoltre con i servizi sanitari per la gestione dei singoli progetti o la promozione di iniziative specifiche. Oasi valle dei Laghi APS si interfaccia costantemente con la Comunità di Valle e con le Amministrazioni comunali, con le quali collabora nella gestione dei servizi e nell'analisi dei bisogni emergenti.

2.2.3 LA COMUNITÀ (vicinato, cittadinanza attiva, comitati, parrocchie, etc.)

L'interazione con la Comunità locale su cui opera Oasi Valle dei Laghi APS è un elemento fondamentale sia per l'analisi dei bisogni, sia per la progettazione e la costruzione dei servizi.

L'associazione mantiene relazioni con numerose associazioni, imprese ed aziende del territorio.

2.2.4 IL VOLONTARIATO E ALTRE ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE E ALTRE ORGANIZZAZIONI PROFIT E NO PROFIT

Il forte radicamento sul territorio e l'azione quotidiana di Oasi Valle dei Laghi APS sono possibili grazie alla presenza di un significativo numero di volontari, che rappresentano la risorsa fondamentale per la realizzazione dei servizi e delle iniziative. Stabilire e mantenere connessioni con altre realtà del terzo settore ed organizzazioni permette di collegarsi maggiormente al territorio, garantendo diversità nell'erogazione dei servizi e arricchimento personale per l'utente.

2.3 RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

2.3.1 INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Oasi Valle dei Laghi APS si adopera affinché vengano valorizzati strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari attraverso:

- Partecipazione degli utenti e delle famiglie nella programmazione delle attività.
- Valorizzazione di momenti di ascolto.
- Partecipazione di rappresentanti delle famiglie all'interno del Consiglio Direttivo.
- Promozione di forme di partecipazione all'interno delle assemblee dei soci.
- Verifica sulla soddisfazione dell'utenza mediante questionari ed eventuali indagini periodiche.

L'associazione organizza un'iniziativa annuale di indagine sulla soddisfazione dell'utenza e sui suoi bisogni coinvolgendo famiglie, servizi competenti e tutto il personale dell'associazione. Questi momenti aiutano a rilevare i bisogni, a favorire l'emersione di quelli latenti e a verificare l'efficacia delle scelte dell'associazione. Le indagini sul grado di soddisfazione dell'utente sono quindi uno strumento di misurazione del grado di coinvolgimento e partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, fruizione e valutazione del servizio e contribuiscono a definire nuove modalità di erogazione o interventi di miglioramento dei servizi adattati alle esigenze dei cittadini.

2.3.2 SISTEMA DI RACCOLTA E GESTIONE DEI RECLAMI

Le procedure di reclamo sono accessibili, di semplice comprensione, rapide, assicurano un'indagine completa ed imparziale e prevedono una risposta completa al richiedente.

L'associazione raccoglie i reclami in forma orale, per iscritto (da inviare alla casella di posta info@oasivalledeilaghi.com), via fax o telefonicamente rispettivamente ai numeri 0461/346033 e 0461864708.

Il reclamo può essere formale o informale, il termine per la risposta è fissato non oltre 30 giorni dalla presentazione dello stesso e trascorsi 15 giorni si danno informazioni sull'avanzamento dell'indagine. Tutta la procedura è in carico al consiglio direttivo.

2.4 TEMPI E MODALITÀ MONITORAGGIO CARTA

Il monitoraggio della Carta dei servizi dell'associazione spetta al Consiglio Direttivo almeno ogni sei mesi tramite incontro specifico con la presenza di tutti i componenti il Consiglio stesso.

La Carta dei servizi sarà inoltre aggiornata in itinere nel caso di attivazione di nuovi interventi o in caso di variazioni significative e comunque almeno ogni tre anni.

PARTE TERZA

3. SERVIZI EROGATI

3.1 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi promossi da Oasi Valle dei Laghi APS avviene secondo i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, scelta, partecipazione e efficacia ed efficienza. Le due principali modalità di erogazione, tra loro strettamente collegate, sono:

1. **SEGNALAZIONE** da parte del servizio sociale competente con successiva presa in carico dell'utente e conseguente conoscenza della situazione. In seguito a questo passaggio la persona è coinvolta nella definizione del P.e.i. partecipato in collaborazione con il servizio. All'interno di tale documento sono contenuti i tempi di monitoraggio e di verifica dello stesso.
2. **ACCESSO DIRETTO** accesso diretto da parte dell'utente ma con un contestuale coinvolgimento dei servizi territoriali coinvolti. Non è quindi un vero e proprio accesso diretto perché ne consegue immediatamente una presa in carico da parte del servizio competente.

3.2 AREA ETÀ ANZIANA, AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

L'area età anziana, nell'ambito domiciliare e di contesto con i Pasti a domicilio rappresenta uno dei primi servizi attivati dall'associazione al quale è seguito il servizio di trasporto presso la A.P.S.P. di Cavedine che, pur non essendo ricompreso nei servizi del catalogo, è svolto dall'associazione dopo la rilevazione di un bisogno emergente di accompagnare utenti anziani e/o adulti soli in stato di bisogno e di isolamento verso il Centro Servizi di Cavedine. In aggiunta a questo trasporto l'associazione si occupa anche della presa in carico diurna continuativa (PIC) con un trasporto individualizzato in seguito a UVM da parte dell'Azienda Sanitaria. Sono state individuate molteplici attività per l'integrazione, promozione, sensibilizzazione e tutela:

- Almeno 1 attività all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo.
- Almeno 1 iniziativa informativa e di orientamento nell'accesso dei servizi disponibili sul territorio a favore di persone anziane e dei loro caregiver, in stretta collaborazione con il servizio sociale.
- Supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa che l'associazione promuove attraverso il gruppo Stare accanto composto da volontari che mensilmente sostengono ed accompagnano con momenti di svago e passeggiate;
- Almeno 1 attività annuale di sostegno relazionale per i caregiver, familiari e volontari.
- Almeno 1 attività annuale a favore di utenti e caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie a disposizione per il controllo di parametri sanitari o per le attività quotidiane;
- Almeno 1 iniziativa annuale di promozione della cultura del co-housing o del welfare di condominio a supporto degli utenti

Modalità di accesso, presa in carico, orari e periodi di apertura

L'accesso al servizio dei pasti a domicilio avviene su invio del servizio sociale in seguito a un processo di valutazione con la partecipazione dell'utente e dei familiari e con successiva presa in carico da parte dell'associazione degli anziani e/o adulti soli beneficiari del servizio stesso.

Il Piano assistenziale individualizzato (P.a.i.) fa riferimento principalmente alla modulistica predisposta dal Servizio sociale della Comunità di Valle, e gli obiettivi sono comuni a tutti gli utenti ma ogni richiesta, osservazione o necessità evidenziata dagli utenti viene rilevata e registrata e, quando necessario, condivisa con il Servizio sociale, per la ridefinizione di modalità e tempi di attuazione.

L'orario di svolgimento del servizio è indicativamente dalle 10.00 alle 12.30, per il servizio pasti a domicilio ed è erogato dal lunedì al sabato esclusi i festivi. La scelta di non fare il servizio nei giorni festivi deriva dal fatto che da un'indagine era emerso che nei giorni festivi era presente il supporto dei familiari o dei caregiver.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto gli orari sono dalle 09.00 alle 10.00 per il trasporto di andata e dalle 16.30 alle 17.30 per il ritorno e il servizio è svolto dal lunedì al venerdì.

Il servizio individuale è svolto dal lunedì al venerdì con orario di arrivo tra le 8.30 e le 11.00 e ritorno dalle 16.30 alle 18.00, su richiesta della famiglia.

Figure professionali

Per l'erogazione del servizio l'associazione si avvale della professionalità della coordinatrice, dell'équipe educativa che prepara e predispone tutta la documentazione utile per lo svolgimento e dei volontari che si occupano della distribuzione dei pasti stessi ai beneficiari.

PASTI A DOMICILIO E TRASPORTI	
DESTINATARI	<p>Persone anziane e/o adulti soli in stato di bisogno che per incapacità e/o impossibilità non riescono a provvedere alla preparazione di pasti giornalieri.</p> <p>Il servizio di trasporto si rivolge a persone anziane e/o adulte che necessitano di frequentare il centro servizi della A.P.S.P. Residenza Valle dei Laghi per relazionarsi con altre persone e limitare quindi la loro solitudine e l'isolamento.</p> <p>La fascia di età prevalente è quella over 65.</p>
DESCRIZIONE SERVIZI	<p>PASTI A DOMICILIO Consegna giornaliera a persone anziane e adulte che necessitano di sostegno in presenza di disabilità, solitudine, incapacità o situazioni che comportino il rischio di emarginazione. La consegna non si limita a tale attività, ma consente di monitorare la situazione dei beneficiari dell'intervento e di dar loro la possibilità di incontrare e interfacciarsi coi volontari che effettuano la consegna.</p> <p>TRASPORTO Attivo dal 2014 mediante convenzione con l'A.P.S.P. Residenza Valle dei Laghi di Cavedine. Trasporto collettivo (andata e ritorno) dal domicilio al centro servizi per anziani e adulti in stato di bisogno.</p> <p>PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA (PIC) Trasporto individualizzato per utenti attivati dall'UVM dell'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari. Trasporto individuale (andata e ritorno) dal domicilio all'A.P.S.P. di Cavedine.</p>
TERRITORIO	Valle dei Laghi
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurare con gli utenti relazioni quotidiane positive e favorire occasioni di relazione anche facendo da tramite con i servizi del territorio. - Offrire risposte a particolari situazioni di difficoltà prevalentemente di anziani o adulti soli. - Creare reti di supporto tra tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico dell'utente. - Collaborare con altri servizi o realtà del territorio per favorire il più possibile la permanenza a domicilio degli utenti. - Garantire momenti di respiro ai caregiver.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa e dal servizio sociale per ogni utente/beneficiario
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Consegna pasto a domicilio che risponde al bisogno di favorire l'assunzione di un adeguato apporto nutrizionale giornaliero. - Monitoraggio della situazione degli utenti e delle loro condizioni psico-fisiche. - Trasporto e accompagnamento utenti al Centro Servizi. - Supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa che l'associazione promuove attraverso il gruppo Stare accanto composto da volontari che mensilmente sostiene ed accompagna con momenti di svago e/o passeggiate. - Scambio di informazioni con le famiglie, gli operatori della A.P.S.P. e gli educatori dell'associazione.
DURATA	Definita dal servizio sociale in base ai bisogni individuati
MONITORAGGIO	<p>Report giornaliero cartaceo, feedback verbali con i volontari e segnalazioni telefoniche degli utenti stessi o dei loro familiari.</p> <p>Aggiornamento trimestrale del Piano assistenziale individualizzato (P.a.i)</p>

3.3 AREA PERSONE CON DISABILITÀ

3.3.1 AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

Gli interventi educativi domiciliari, erogati nell'ambito domiciliare e di contesto, in favore di persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali e che necessitano di supporto nella vita quotidiana, hanno l'obiettivo di sostenere la persona e il suo nucleo familiare nei diversi momenti della vita coinvolgendoli in attività di inclusione sul proprio territorio di appartenenza. Gli interventi che svolge l'associazione si integrano con altri servizi e vengono svolti principalmente presso sedi dislocate sul territorio della Valle dei Laghi. I tre principali interventi all'interno dell'ambito sono: il gruppo Teatro, Mixabile uscite nel week-end e il gruppo Musica.

Tutte le attività hanno una funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, potenziando o creando reti di prossimità per le persone con disabilità coinvolte e facendo delle attività sul territorio di appartenenza riconoscibili e riconosciute dalla comunità stessa, con l'obiettivo di includere e integrare ogni persona al suo interno.

Sono state individuate molteplici attività per l'integrazione, promozione, sensibilizzazione e tutela:

- Almeno 1 iniziativa all'anno di informazione e orientamento sull'accesso ai servizi disponibili sul territorio in favore degli utenti e dei loro familiari;
- Almeno 2 iniziative all'anno riguardanti informazione e formazione su attività elementari dell'accudimento delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari;
- Organizzazione di attività di socializzazione attraverso attività artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti in collaborazione con le reti territoriali all'interno delle uscite nel week-end Mixabile. Le attività sono programmate trimestralmente dall'équipe educativa in collaborazione con i volontari e con il coinvolgimento di realtà in Valle dei Laghi e su tutto il territorio trentino;
- Almeno 2 interventi all'anno di promozione di un ruolo sociale attivo della persona con disabilità allo scopo di rafforzare l'inclusione sociale e il senso di adultità, promossi all'interno del Gruppo teatro e del gruppo musica;
- Almeno 2 iniziative all'anno di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione degli utenti;
- Partecipazione e/o organizzazione di iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa;
- Almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari;
- Organizzazione di attività di gruppo tra gli utenti (Musica, Teatro e Mixabile) per rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;
- Almeno 1 attività annuale a favore di utenti e caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie a disposizione diretta degli utenti per il controllo di parametri sanitari o per le attività quotidiane.

Modalità di accesso, presa in carico, orari e periodi di apertura

L'accesso avviene su segnalazione del servizio sociale in condivisione con l'associazione che si occupa di rilevare il bisogno emergente: quello di avere momenti di svago, di socializzazione per prevenire e contrastare la solitudine organizzando attività di gruppo al quale ogni utente decide di partecipare. La partecipazione ad ogni attività avviene, quindi, su scelta personale in base alle proprie aspirazioni (teatrali, musicali o di socializzazione) e in seguito a un processo di valutazione con il servizio sociale, l'utente, la famiglia e la rete dei soggetti coinvolti. Sulla base dei risultati l'équipe educativa si occupa della stesura del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p.) e lo condivide con la rete coinvolta, gli interventi sono monitorati e verificati a cadenza annuale o comunque al bisogno.

Gli orari e i giorni variano rispetto ad ogni iniziativa:

- Gruppo Teatro 1 prova in teatro alla settimana e partecipazione alle rappresentazioni nei teatri tendenzialmente di sabato o domenica. Le commedie vengono sospese nei mesi estivi.

- Mixabile uscite sul territorio a cadenza bisettimanale, solitamente di sabato o domenica organizzate in collaborazione con il gruppo volontari ogni 3 mesi. Chiusura a Natale e Ferragosto.
- Gruppo Musica 1 prova settimanale e partecipazione ad eventi su invito. Chiusura a Natale e Ferragosto.

Figure professionali

Per l'erogazione del servizio l'associazione si avvale della professionalità della coordinatrice, dell'équipe educativa e del gruppo dei volontari che partecipano ad ogni attività proposta secondo le loro disponibilità.

In seguito le schede dei servizi erogati all'interno dell'ambito domiciliare e di contesto:

GRUPPO TEATRO	
DESTINATARI	Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali
DESCRIZIONE SERVIZIO	Realizzazione di un lavoro teatrale in collaborazione con la filodrammatica S. Genesio di Calavino, in cui gli attori sono persone con disabilità, attori della filodrammatica con la quale si collabora e volontari dell'associazione. È un'attività che si è sviluppata nel tempo e che offre un'occasione di inclusione territoriale, svolgendo un'attività fruibile ad un pubblico variegato e diversificato.
TERRITORIO	Teatri della Valle dei Laghi, in provincia e fuori provincia
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire sostegno alla persona con disabilità tramite la mediazione artistica e l'espressione in un linguaggio teatrale scenico e visivo condiviso che permette di limitare la solitudine e rafforzare il senso di appartenenza, di responsabilità e di solidarietà. - Rafforzare il ruolo sociale attivo delle persone con disabilità e offrire quindi occasioni di inclusione sociale, di normalizzazione e di senso di adultità nell'ambito di un'esperienza teatrale. - Incentivare il lavoro di rete tra realtà dello stesso territorio per il raggiungimento di una meta condivisa, dare voce alle singole esperienze e metterle in relazione. - Garantire momenti di respiro alle famiglie dei partecipanti coinvolti offrendo momenti per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa. - Sensibilizzare la comunità a valori di solidarietà.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa per ogni persona inserita e condivisi con il servizio sociale
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Prove settimanali con la regista della filodrammatica S. Genesio, durante le quali si sviluppano, si affinano e si migliorano il linguaggio teatrale, la corporeità e l'espressione non verbale. - Ricerca e organizzazione delle uscite nei vari teatri trentini. - Realizzazione di una commedia teatrale gradevole, fruibile e comprensibile per il pubblico appianando le differenze e sensibilizzando la cittadinanza sul tema della disabilità.
DURATA	La durata viene rivalutata ogni 12 mesi
MONITORAGGIO	Diario di progetto e aggiornamento annuale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p). Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella) Colloqui con l'utente, famiglia e realtà coinvolte

MIXABILE: USCITE NEL WEEK END	
DESTINATARI	Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali e volontari dell'associazione
DESCRIZIONE SERVIZIO	Attività di gruppo di svago e tempo libero per l'inclusione della persona con disabilità attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie calendarizzate col gruppo volontari e proposte agli utenti e alle loro famiglie. Le attività sono organizzate e proposte in base alla valutazione della possibilità di ogni persona coinvolta di partecipare e di poter godere di questi momenti e proposte sia sul territorio di appartenenza, in collaborazione anche con altre realtà territoriale e anche fuori da esso.
TERRITORIO	Valle dei Laghi, territorio provinciale ed extra provinciale

OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire e favorire positivi momenti di socializzazione, svago, tempo libero e inclusione sociale per i partecipanti. - Organizzare concretamente occasioni di divertimento e costruire senso di amicizia tra i partecipanti coinvolti. - Incoraggiare nei volontari il senso di appartenenza all'organizzazione e lo spirito di operare in gruppo tramite linee d'azione e obiettivi condivisi. - Creare reti con le realtà associative della zona, gruppi formali e informali, enti pubblici e privati, con la convinzione che attraverso lo scambio e supporto reciproco possa migliorare la qualità della vita di ognuno in un'ottica di crescita comunitaria.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa per ogni persona inserita e condivisi con il servizio sociale
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione di uscite, gite, momenti di gruppo sul territorio per conoscere nuovi luoghi e fare esperienze culturali, nella natura, motorie e artistiche. - Sensibilizzazione della comunità per rendere l'associazione parte integrante della stessa organizzando e partecipando attivamente a manifestazioni promosse sul territorio della Valle dei Laghi. - Riunioni e incontri trimestrali con il gruppo volontari per elaborare il programma delle uscite.
DURATA	La durata viene rivalutata ogni 12 mesi
MONITORAGGIO	<p>Diario di progetto e aggiornamento annuale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p).</p> <p>Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella)</p> <p>Colloqui con l'utente, famiglia e realtà coinvolte</p>

GRUPPO MUSICA	
DESTINATARI	Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali e volontari dell'associazione.
DESCRIZIONE SERVIZIO	Formazione di un gruppo musicale in collaborazione con l'Associazione Forza Band & Friends che settimanalmente si ritrova per fare le prove e partecipa su invito a diversi manifestazioni sul territorio trentino. Banda Larga è composta di persone con disabilità, volontari di Oasi e volontari di Forza Band & Friends che fornisce anche le attrezzature. Il gruppo è seguito da un maestro di musica che lo dirige.
TERRITORIO	Valle dei Laghi, territorio provinciale ed extra provinciale
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Rafforzare il ruolo sociale attivo delle persone con disabilità e offrire occasioni di inclusione sociale, di normalizzazione e di senso di adultità nell'ambito di un'esperienza musicale di gruppo. - Supportare i partecipanti nell'acquisizione di nuove capacità espressive e linguistiche attraverso la musica. - Incentivare il lavoro di rete tra realtà dello stesso territorio per il raggiungimento di una meta condivisa e dare voce alle singole esperienze e metterle in relazione. - Garantire momenti di respite alle famiglie dei partecipanti coinvolti offrendo momenti per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa. - Sensibilizzare la comunità a valori di solidarietà.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa per ogni persona inserita e condivisi con il servizio sociale
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Prove settimanali e esibizioni sul territorio in occasione di manifestazioni o eventi organizzati sia dall'associazione che da altri enti o organizzazioni. - Consolidamento dell'appartenenza al gruppo delle persone coinvolte. - Supporto nell'utilizzare del linguaggio musicale per portare un'altra visione della disabilità, positività e che aiuta a crescere.
DURATA	La durata viene rivalutata ogni 12 mesi
MONITORAGGIO	<p>Diario di progetto e aggiornamento annuale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p).</p> <p>Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella)</p> <p>Colloqui con l'utente, famiglia e realtà coinvolte</p>

3.3.3 *AMBITO SEMIRESIDENZIALE*

I servizi promossi all'interno dell'ambito semiresidenziale, denominati percorsi per l'inclusione, mirano allo sviluppo di iniziative che hanno come obiettivo principale il benessere delle persone con disabilità, secondo approcci personalizzati.

I servizi offrono supporto alle famiglie e si occupano della crescita evolutiva degli utenti rilevando e accogliendo i loro bisogni e desideri, con l'obiettivo di qualificare e differenziare l'offerta delle opportunità a favore delle persone con disabilità. Questo si realizza con la proposta di attività di inclusione sociale nel territorio, in termini integrativi o sostitutivi ai servizi semiresidenziali con sede fuori dalla Valle dei Laghi.

I servizi si sviluppano valorizzando due direzioni:

- Interventi di accompagnamento della persona con disabilità all'autonomia attivando interventi con finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione, mettendo al centro i bisogni e i desideri della persona.
- Interventi che privilegiano lo sviluppo, il potenziamento delle abilità e lo sviluppo di capacità pratico manuali e socio relazionali.

Si attiva per ogni persona con disabilità un progetto educativo individualizzato partecipato e condiviso con tutti i servizi coinvolti nelle azioni di cura, con l'obiettivo di sviluppare le autonomie personali e sociali e di mantenere o acquisire capacità comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali. I servizi sono fortemente connotati dal coinvolgimento attivo del territorio di appartenenza con l'obiettivo di costruire servizi e opportunità aperte e in connessione con ambiti esterni alla disabilità, promuovendo la conoscenza e il coinvolgimento reciproco nelle attività del prendersi cura.

I servizi e interventi erogati all'interno di questo ambito sono tre: Prove di Casa, Operazione bacheca aggiornata e Talea pasti.

Sono state individuate molteplici attività per l'integrazione, promozione, sensibilizzazione e tutela:

- Almeno 1 iniziativa all'anno di informazione e orientamento all'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore degli utenti e dei loro familiari.
- Almeno 3 attività di socializzazione all'anno attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali.
- Almeno 2 interventi all'anno di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile allo scopo di rafforzare la sua inclusione e il senso di adultità.
- Almeno 1 iniziativa all'anno di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti.
- Almeno 2 iniziative all'anno a favore degli utenti e dei loro familiari per la conoscenza e per la sensibilizzazione sull'utilizzo di tecnologie di supporto.
- Almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei familiari, dei caregiver e dei volontari.

Modalità di accesso, presa in carico, orari e periodi di apertura

L'accesso ai servizi avviene su invio del servizio sociale a seguito di un processo di valutazione condiviso con l'utente, la sua famiglia e la rete di soggetti coinvolti. L'associazione, in seguito a questo passaggio, prende in carico la persona e, sulla base dei risultati, l'équipe educativa si occupa della stesura del progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p) e lo condivide con la rete.

Gli interventi sono monitorati e verificati a cadenza trimestrale o comunque al bisogno.

L'apertura varia in base al servizio erogato:

- Il servizio Prove di casa, con sedi a Maso Girasole a Padergnone e Raggio di Sole a Vigo Caventine, è aperto 3 giorni alla settimana (mercoledì a Padergnone e mercoledì e giovedì a Vigo Caventine) dalle 09.00 alle 17.00 con chiusura a Natale, Ferragosto e nei giorni festivi.
- Operazione bacheca aggiornata e Talea pasti hanno sede a Lasino presso gli uffici dell'associazione con chiusura a Natale, Ferragosto e nei giorni festivi e si realizzano 1 giorno alla settimana e in base alle richieste di ogni utente.

Figure professionali

Per l'erogazione dei servizi l'associazione si avvale della professionalità della coordinatrice, dell'équipe educativa e del gruppo dei volontari che supportano gli educatori nelle attività proposte secondo le loro disponibilità.

PROVE DI CASA	
DESTINATARI	Persone con disabilità che presentano caratteristiche, livelli di competenze e abilità personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia.
DESCRIZIONE SERVIZIO	Offerta di una o più giornate settimanali nelle quale si sperimentano attività quotidiane e costanti di apprendimento di abilità sociali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali, spendibili anche in contesti diversi, per rafforzare il livello generale di autonomia. Il servizio vede la compresenza, nel medesimo gruppo, di persone con capacità differenziate che può essere assunta come veicolo di contaminazione e apprendimento reciproco. È presente un educatore e/o volontario con rapporto 1 a 4.
TERRITORIO	Valle dei Laghi
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none">- Favorire processi di inclusione sociale delle persone con disabilità nel contesto di appartenenza attraverso percorsi che ne favoriscano la visibilità sociale.- Qualificare e differenziare l'offerta dei servizi a favore delle persone con disabilità, attraverso la proposta di percorsi di integrazione sociale nel territorio, in termini integrativi o sostitutivi ai servizi semi-residenziali, con sede fuori dalla Valle.- Sperimentare e potenziare percorsi di cittadinanza attiva che vedano protagonisti diretti le persone con disabilità, non solo in qualità di fruitori di interventi, ma come soggetti attivi nella gestione di spazi e di attività nel territorio.- Offrire alla persona disabile la possibilità di accrescere abilità sociali e di autonomia legate alla vita quotidiana (spostamenti, fare la spesa, cucinare, organizzare attività e spazi) sperimentandosi in una dimensione di gruppo.- Promuovere la conoscenza e il coinvolgimento della comunità in forma singola e associata.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa per ogni persona inserita e condivisi con il servizio sociale.
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none">- Supporto e promozione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni interpersonali.- Sostegno all'esercizio delle autonomie personali e supporto educativo.- Organizzazione e definizione della giornata con attività che riguardano la cura di sé, dell'ambiente nel quale sono svolte le attività, della propria alimentazione e del proprio benessere in generale.- Partecipazione ad attività di gruppo motorie (ginnastica dolce, rilassamento e percezione del proprio corpo, nuoto) espressive e pratiche manuali che promuovano lo sviluppo delle capacità e delle risorse di ogni persona coinvolta.- Coinvolgimento della comunità in termini di sensibilizzazione e partecipazione.
DURATA	La durata viene rivalutata ogni 12 mesi, il servizio è attivo per almeno 8 ore nei giorni di apertura.
MONITORAGGIO	Diario di percorso e diario personale. Aggiornamento trimestrale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p.). Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella). Colloqui con l'utente e la famiglia.

OPERAZIONE BACHECA AGGIORNATA	
DESTINATARI	Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali.
DESCRIZIONE SERVIZIO	Attività di gruppo di pulizia e riordino delle bacheche comunali del territorio della Valle dei Laghi e volantinaggio porta a porta su richiesta di enti, associazioni o singoli.
TERRITORIO	Valle dei Laghi
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none">- Dare visibilità alla persona con disabilità all'interno del territorio di appartenenza affinché la diversa abilità possa essere considerata come risorsa e non come fattore distintivo.- Rafforzare il ruolo sociale attivo delle persone con disabilità e offrire quindi occasioni di inclusione sociale, di normalizzazione e di senso di adultità nell'ambito di un'attività di utilità sociale.- Mantenere e raggiungere massimi livelli di autonomia in ogni attività svolta in base alle potenzialità e risorse di ognuno.- Promuovere senso di appartenenza richiedendo costanza e impegno nella partecipazione alle attività.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa per ogni persona inserita e condivisi con il servizio sociale

ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Pulizia, riordino delle bacheche, volantinaggio e distribuzione di materiali porta a porta. - Offerta di momenti di socializzazione e inclusione all'interno del gruppo per limitare solitudine ed emarginazione. - Attivazione di percorsi inclusivi di cittadinanza attiva. - Supporto e promozione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni interpersonali. - Coinvolgimento della comunità in termini di sensibilizzazione e partecipazione
DURATA	La durata viene rivalutata ogni 12 mesi
MONITORAGGIO	<p>Diario di percorso, aggiornamento annuale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p.).</p> <p>Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella).</p> <p>Colloqui con utente, famiglia e realtà coinvolte.</p>

TALEA PASTI	
DESTINATARI	Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali.
DESCRIZIONE SERVIZIO	Attività individuale di supporto nella distribuzione giornaliera dei pasti a domicilio e attività settimanale di pulizia e sanificazione degli automezzi dell'associazione.
TERRITORIO	Valle dei Laghi.
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Dare visibilità alla persona con disabilità all'interno del territorio di appartenenza, affinché la diversa abilità possa essere considerata come risorsa e non come fattore distintivo. - Rafforzare il ruolo sociale attivo delle persone con disabilità e offrire quindi occasioni di inclusione sociale, di normalizzazione e di senso di adultità nell'ambito di un'attività di utilità sociale. - Mantenere e raggiungere massimi livelli di autonomia in ogni attività svolta, in base alle potenzialità e risorse di ognuno.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa per ogni persona inserita e condivisi con il servizio sociale.
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Attività occupazionali con finalità educativa e attività pratico-manuali che promuovono le abilità di portare a termine un compito. - Offerta di momenti di socializzazione e inclusione per limitare solitudine ed emarginazione. - Supporto e promozione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni interpersonali. - Coinvolgimento della comunità in termini di sensibilizzazione e partecipazione.
DURATA	La durata viene rivalutata ogni 12 mesi.
MONITORAGGIO	<p>Diario di percorso, aggiornamento annuale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p.).</p> <p>Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella).</p> <p>Colloqui con utente, famiglia e realtà coinvolte.</p>

3.3.4 AMBITO RESIDENZIALE

È importante ricordare, per chiarezza e trasparenza, che gli interventi di abitare accompagnato per persone con disabilità, promossi e realizzati dall'associazione sono finanziati a bando con delibera della Giunta Provinciale nr. 1463 di data 25 settembre 2020 e che non sono, quindi, dei servizi ma dei progetti che hanno un termine. L'intenzione dell'associazione è di poterli rendere tali per garantire alle famiglie e alle persone con disabilità una possibilità di abitare accompagnato in Valle dei Laghi, sul proprio territorio di appartenenza.

I percorsi, a favore di persone con disabilità, sono pensati per sviluppare e migliorare le capacità di vita autonoma tramite due specifiche progettualità: la scuola dell'abitare, di sperimentazione e avvicinamento all'abitare in modo autonomo, e lo sviluppo di forme di coabitazione e di condivisione con altre persone.

Al momento l'associazione ha attivato in favore di una persona con disabilità un percorso di vita autonoma in una struttura dedicata e in un contesto facilitante lo svolgimento delle attività di vita quotidiana (disponibilità nelle vicinanze di negozi e servizi pubblici), con la presenza e la collaborazione dei volontari dell'associazione che supportano l'attività educativa.

Gli operatori e gli educatori sono presenti con orari flessibili e comunque in base all'esigenza di ogni partecipante coinvolto e sono disponibili per essere contattati ogni giorno.

Sono state individuate molteplici attività per l'integrazione, promozione, sensibilizzazione e tutela:

- Almeno 3 attività di socializzazione all'anno attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti in collaborazione con le reti territoriali, promosse all'interno di Mixabile, al quale le persone coinvolte possono partecipare.
- Almeno 1 intervento all'anno di promozione di un ruolo sociale attivo della persona con disabilità, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità. Gli interventi del progetto Chiavi di casa sono mirati a promuovere e interiorizzare questi concetti.
- Almeno 1 iniziativa all'anno di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti.

Modalità di accesso, presa in carico e orari e periodi di apertura

L'accesso a Chiavi di casa avviene su invio del servizio sociale a seguito di un processo di valutazione condiviso con l'utente, la sua famiglia e la rete di soggetti coinvolti. L'associazione, coinvolta attivamente in questa prima fase, prende in carico la persona. L'équipe educativa, sulla base dei risultati raccolti, si occupa della stesura del progetto educativo individualizzato partecipato insieme con la persona con disabilità.

Gli interventi sono monitorati e verificati a cadenza trimestrale o comunque al bisogno.

Il servizio può essere aperto tutti i giorni alla settimana h24.

Figure professionali

Per l'erogazione del servizio l'associazione si avvale della professionalità della coordinatrice, dell'équipe educativa e del gruppo dei volontari che supportano gli educatori nelle attività.

CHIAVI DI CASA	
DESTINATARI	Persone con disabilità che presentano caratteristiche relazionali e personali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia e che vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma al di fuori del contesto familiare.
DESCRIZIONE SERVIZIO	Chiavi di Casa garantisce uno spazio nel quale le persone con disabilità, seguite e supportate da operatori, possono coabitare e condividere gli spazi quotidiani in un appartamento dedicato e opportunamente arredato e adattato. L'ottica è di sostenere le persone con disabilità e le loro famiglie nell'elaborare forme di abitare innovative all'interno di un progetto di adultità della persona disabile e di emancipazione dalla propria famiglia di origine, in linea con i desideri di autonomia della persona, che sia nel contempo supportato da sufficienti garanzie.
TERRITORIO	Valle dei Laghi

OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere la domiciliarità e la residenzialità leggera all'interno della Valle dei Laghi offrendo opportunità di sperimentare maggiormente il tema del distacco dalla famiglia di origine e la possibilità di vivere progressivamente in autonomia. - Consolidare e potenziare percorsi al di fuori della famiglia rendendoli progressivamente semi-autonomi. In questa prospettiva l'obiettivo per le persone con disabilità è quello di aiutarle e sostenerle nella promozione della propria autodeterminazione e della propria aduttità. - Creare reti sociali e trasmettere alla comunità la visione positiva e il valore sociale della disabilità: questa non corrisponde ad accudimento e cura continua ma può essere possibilità di scegliere per la propria vita, possibilità di avere opinioni, desideri e aspettative per il proprio futuro. - Sperimentare nel proprio territorio di residenza, iniziative maggiormente rispondenti alle esigenze di cittadinanza delle persone con disabilità e delle loro famiglie, basate sulla spontaneità dei percorsi di vita e sulle relazioni positive tra persone.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa e dal servizio sociale per ogni persona inserita.
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> -Potenziamento di forme effettive di partecipazione e cittadinanza attiva nei contesti abituali, in questo caso il contesto dell'abitare. - Attivazione di progetti di coabitazione tra persone con disabilità, quale possibile alternativa ai tradizionali servizi residenziali istituzionali. - Promozione di un ruolo sociale attivo della persona con disabilità, allo scopo di rafforzare l'inclusione sociale e il senso di aduttità. - Supporto e accompagnamento nell'acquisizione di abilità di vita autonoma.
MONITORAGGIO	<p>Diario di percorso e diario personale. Aggiornamento trimestrale o al bisogno del Progetto educativo individualizzato partecipato (P.e.i.p.).</p> <p>Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella).</p> <p>Colloqui con l'utente e famiglia .</p>

3.4 INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Nell'ambito interventi di accompagnamento al lavoro - tirocinio di inclusione sociale, Oasi Valle dei Laghi APS, progetta e realizza percorsi di inserimento individuale all'interno di realtà economiche e non economiche nella zona della Valle dei Laghi in favore di persone con disabilità in carico all'associazione.

I tirocini sono esperienze lavorative e formative temporanee e protette che consentono la sperimentazione di attività professionali in ambito normalizzante e hanno un duplice obiettivo: avvicinare al mondo del lavoro persone in situazione di fragilità e vulnerabilità e offrire opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per accedere al mondo del lavoro ordinario.

I tirocini di inclusione sociale si rivolgono a persone con disabilità o in situazioni di svantaggio ed emarginazione che non possono accedere al mondo del lavoro ordinario, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che possono necessitare di accompagnamento da parte di educatori e/o volontari.

I tirocini di inclusione sociale possono trovare continuità in esperienze di tirocini formativi e di orientamento.

Modalità di accesso, presa in carico e orari e periodi di apertura

L'accesso avviene su segnalazione del servizio sociale in condivisione con l'associazione che si occupa di rilevare il bisogno emergente: fare un percorso di inserimento e di inclusione nel proprio territorio di appartenenza fortemente connotato dalla presenza dell'utente e della famiglia nei processi di definizione e ricerca di un ambiente adatto alle capacità e alle predisposizioni personali. A questa prima fase di coinvolgimento e di definizione ne segue una di valutazione e di ricerca di possibili realtà accoglienti che possano offrire una mansione al proprio interno.

Ciascun percorso è pensato e cucito addosso ad ogni persona con disabilità che partecipa e gli orari possono, quindi, variare in base agli accordi iniziali.

Gli interventi sono svolti lungo tutto il corso dell'anno, ad eccezione delle festività e delle chiusure di servizio (normalmente Ferragosto e Natale).

Figure professionali

Per l'erogazione del servizio l'associazione si avvale della professionalità della coordinatrice e dell'équipe educativa. I tirocini possono essere svolti in autonomia o con la presenza di educatori o volontari.

TIROCINIO DI INCLUSIONE SOCIALE TALEA	
DESTINATARI	Persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio o emarginazione che non hanno i requisiti per accedere al mondo ordinario del lavoro ma che hanno comunque buoni livelli di autonomia per svolgere attività in realtà economiche e non economiche sul proprio territorio.
DESCRIZIONE SERVIZIO	Inserimento individuale della persona con disabilità all'interno di realtà economiche e non economiche della zona della Valle dei Laghi, dove svolge attività di utilità sociale, attività formative e di orientamento con il sostegno di un educatore o di un volontario.
TERRITORIO	Valle dei Laghi.
OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none">- Dare visibilità alla persona diversamente abile all'interno del territorio di appartenenza affinché la diversa abilità possa essere considerata come risorsa e non come fattore distintivo.- Offrire occasioni di inclusione sociale e opportunità di socializzazione in contesti lavorativi per persone che non possono accedere al mondo del lavoro ordinario, ma che possono mantenere, attraverso i tirocini, le capacità residue e svilupparne di nuove.- Mantenere e raggiungere massimi livelli di autonomia nelle attività svolte.- Garantire momenti di respiro per le famiglie.
OBIETTIVI SPECIFICI	Definiti e costruiti dall'équipe educativa e dal servizio sociale per ogni persona inserita.
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none">-Supporto nell'acquisizione e mantenimento delle capacità e risorse personali di ogni persona coinvolta nel progetto.- Potenziamento e consolidamento delle capacità lavorative e sociali attraverso un impegno nel tempo che la persona coinvolta si assume.- Le attività specifiche da svolgere in ogni tirocinio sono programmate e decise dall'équipe educativa in collaborazione con il servizio sociale, la realtà accogliente e la persona stessa.
DURATA	La durata varia in relazione alle potenzialità e risorse di ognuno ed è rivalutata ogni 12 mesi.

MONITORAGGIO	Diario di percorso, aggiornamento trimestrale o al bisogno del progetto di inclusione sociale (P.Inc.S). Incontri di rete con i servizi (verbalizzati e inseriti in cartella). Colloqui con utenti, famiglia e realtà coinvolte.
--------------	--

3.1 RILEVAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ

Oasi valle dei Laghi APS pianifica le attività in forma congruente con la propria mission, a partire da un'analisi preliminare di contesto che tiene in considerazione tutti gli aspetti positivi e negativi, nonché le persone ed i soggetti portatori di interesse a cui rivolgersi e/o che possono fornire il proprio contributo. Il consiglio direttivo e l'équipe educativa dopo l'elaborazione dell'analisi di posizionamento che porta alla definizione delle aree strategiche, hanno definito tre aree che sono:

- Identità e territorialità.
- Organizzazione.
- Servizi.

Al loro interno vengono individuati obiettivi, azioni, strategie, modalità di monitoraggio, di valutazione dei risultati e di individuazione delle misure correttive e/o di miglioramento e sono esplicate nei capitoli che seguono.

3.1.1 IDENTITÀ e TERRITORIALITÀ

L'associazione, al fine di rispondere al meglio ai bisogni in continua evoluzione del territorio, persegue obiettivi e azioni che vengono monitorati e verificati costantemente, ciò aiuta a fornire un servizio sempre più efficiente e misurabile nel tempo.

Segue la tabella misurazione dei principali obiettivi strategici che l'associazione intende perseguire:

Obiettivo	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Consolidare e rafforzare le relazioni col territorio	Collaborazione con realtà territoriali profit e no profit	Accordo di collaborazione e verbali di incontro	Almeno 1 incontro all'anno coi partner di conoscenza e condivisione delle intenzioni Almeno 2 contatti all'anno per possibili collaborazioni a iniziative sul territorio	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Partecipazione a eventi condivisi e progettazione in rete	Schede presenza utenti Oasi e persone di altre realtà	Almeno 1 evento all'anno	In seguito alla partecipazione, gestito da équipe educativa e realtà organizzante
Mantenere la collaborazione con servizio sociale e sanitario	Contatti telefonici e incontri per presa in carico di situazioni nuove o per situazioni già in carico	Registrazione interventi in cartella individuale	Almeno 1 volta al mese e comunque al bisogno per urgenze e nuove attivazioni	Mensile e al bisogno con il coordinatore dei servizi e con l'educatore di riferimento
	Incontri di verifica di rete per ogni utente	Verbale di incontro	Almeno 3 all'anno per ogni utente	Quadrimestrale e al bisogno gestita dall'équipe educativa
	Valutazione condivisa nuovi servizi da offrire	Verbale di incontro	Almeno 2 all'anno	Semestrale e gestita da consiglio direttivo e servizio sociale
Consolidare servizi e interventi e svilupparne di nuovi	Collaborazione e co-progettazione con la Comunità della Valle dei Laghi e con altre realtà del territorio	Analisi dei bisogni	Almeno 1 incontro all'anno per la rilevazione dei bisogni con il servizio sociale per il possibile sviluppo di nuovi servizi e/o iniziative	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e condivisa col consiglio direttivo
Possibilità di scelta da parte del cittadino	Diversificazione e personalizzazione dei servizi offerti (si vedano i paragrafi specifici di ciascun servizio nelle pagine precedenti)	Questionario di gradimento	Almeno 1 rilevazione all'anno del grado di soddisfazione del cittadino/utente riguardo al servizio scelto	Il questionario viene elaborato e processato dall'équipe educativa annualmente. I risultati sono comunicati dal consiglio direttivo al servizio sociale

Visibilità, riconoscibilità e raccolta fondi	Aggiornamento sito e profili social. Pubblicazione su organi di stampa, tv e radio locali e notiziari della Valle dei Laghi	Numero di visualizzazioni e interazioni	Almeno 1 aggiornamento al mese sui profili e sul sito.	Semestrale e gestita dall'équipe educativa
	Organizzazione e/o partecipazione a iniziative di raccolta fondi	Fondi e donazioni raccolte	Almeno 1 evento all'anno di sensibilizzazione sulla donazione per la raccolta fondi	Gestita da consiglio direttivo e organizzata dall'équipe educativa annualmente
	Partecipazione a bandi e erogazione contributi da Fondazioni, Banche e altri enti istituzionali	Ricerche attive e controllo su siti, newsletter e periodici	Almeno 6 ricerche attive all'anno per partecipare a bandi e presentare eventuali iniziative	Bimestrale gestita dai responsabili della qualità e della formazione e condivisa con il consiglio direttivo
	Iniziativa di promozione per il reperimento di volontari	Incontri con volontari	Almeno 1 iniziativa ogni 2 anni aperta alla cittadinanza di presentazione delle attività	Gestita dal coordinatore e organizzata con il consiglio direttivo ogni biennio
Promozione per reperimento nuovi volontari		Almeno 2 distribuzioni all'anno di materiali e pubblicazione nei punti di interesse. Almeno 2 post sui social per la ricerca dei volontari.	Gestita annualmente dall'équipe educativa e condivisa con il consiglio direttivo	

3.1.2 ORGANIZZAZIONE

Obiettivo	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Creare sinergie con e nella comunità per la condivisione dei servizi (nuovi e in essere)	Attivazione di reti territoriali	Verbalni incontri	Almeno 1 incontro all'anno con le realtà del territorio. Almeno 1 evento di promozione all'anno aperto alla cittadinanza per far conoscere le attività dell'associazione	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Organizzazione e partecipazione a iniziative di welfare territoriale	Verbalni incontri di progettazione	Organizzazione di 1 iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza sul tema della disabilità	In seguito allo svolgimento dell'evento annuale con educatori, realtà collaboranti e servizi eventualmente coinvolti
Sensibilizzazione della cittadinanza e del territorio	Distribuzione materiali informativi sulle attività e servizi dell'associazione nei punti di interesse in valle dei Laghi (biblioteche, ambulatori, supermercati, etc.)	Modulo di registrazione della distribuzione dei materiali	Almeno 4 uscite annuali di distribuzione di materiali informativi	Semestrale da parte dell'équipe educativa
	Partecipazione a eventi e iniziative promossi da enti istituzionali (es. amministrazioni comunali)	Modulo di adesione o iscrizione	Almeno 2 all'anno	Semestrale, gestita da équipe educativa
	Aggiornamento sito e profili social dell'associazione	Numero di visualizzazioni e interazioni	Almeno 1 post o un aggiornamento mensile	Semestrale e gestita dall'équipe educativa
	Percorso di formazione sui temi volontariato, età anziana e persone con disabilità	Registro presenze e questionario finale di soddisfazione	Almeno 4 incontri di formazione specifica	A conclusione del percorso gestita da équipe e con rilevazione da questionario somministrato.
Partecipazione degli stakeholder interni	Personalizzazione e flessibilità dei servizi e degli interventi centrati sulla persona	Progetto di vita condiviso con l'utente e la sua famiglia per disabili. Piano assistenziale individualizzato per utenti anziani Questionario di soddisfazione	Almeno 1 incontro all'anno con il servizio sociale. Almeno 1 rilevazione tramite questionario all'anno.	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Possibilità per i familiari di far parte del consiglio direttivo	Verbalni con specifica elezione	Almeno 1 familiare fa parte del consiglio direttivo	Annuale gestita dall'équipe educativa
	Possibilità per i soci di intervenire alle assemblee	Verbale dell'assemblea dei soci	Numero interventi	Annuale gestita dall'équipe educativa
	Partecipazione delle famiglie e degli utenti a momenti di verifica in itinere	Verbalni di incontro. Condivisione e sottoscrizione del Progetto di vita e del Progetto individualizzato partecipato	Variabile in base allo stakeholder coinvolto	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa

Partecipazione degli stakeholder esterni	Coinvolgimento nella definizione dei programmi	Verbali incontri e questionario di soddisfazione	Almeno 1 incontro all'anno con le realtà del territorio.	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Mantenere la collaborazione con servizio sociale e sanitario	Verbale di incontro	Almeno 1 incontro all'anno che fornisce gli input per verifica e definizione delle azioni di miglioramento	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Somministrazione di un questionario annuale sul grado di soddisfazione rivolto alla comunità	Questionario di soddisfazione	Almeno 1 rilevazione all'anno	Annuale gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Progettazione in rete di un percorso formativo per dipendenti, volontari e per tutta la comunità (singoli cittadini, altre organizzazioni del terzo settore o altre profit e no profit)	Verbale e registro presenze	Almeno 1 incontro ogni 2 anni	Biennale gestita da équipe e consiglio direttivo
Valorizzazione delle risorse	Formazione e supporto volontari	Verbali di incontro con volontari e questionari di grado di soddisfazione	Almeno 3 incontri all'anno con il gruppo dei volontari con formazione specifica. Supporto garantito al bisogno. Almeno 1 rilevazione tramite questionario della Soddisfazione al termine del percorso	Annuale da parte dell'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Formazione équipe educativa	Formazione specifica	Almeno 8 incontri annuali di supervisione e formazione per gli educatori e operatori.	Annuale gestita dal consiglio direttivo
Innovazione sociale	Sostenibilità economica e introduzione di nuove competenze	Fundraising (fondi e donazioni) e ricerca attiva di persone competenti sul tema	Almeno 1 evento all'anno di sensibilizzazione sul Fundraising	Annuale gestita da consiglio direttivo
	Promozione dei valori della solidarietà e dell'inclusione	Schede presenza alle attività	Almeno 1 evento all'anno di sensibilizzazione sui valori della solidarietà e dell'inclusione	Gestita e organizzata dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo annualmente
	Attivazione di nuovi servizi in base ai bisogni emergenti rilevati	Rilevazione dei bisogni tramite incontri e riunioni con utenza e stakeholder	Eventuale attivazione di almeno 1 iniziativa rispondente ai nuovi bisogni	Gestita dall'équipe educativa e condivisa con i servizi e il consiglio direttivo
	Sviluppo di nuove relazioni sociali e coinvolgimento di nuovi stakeholder	Campagne di sensibilizzazione e recruiting realtà potenzialmente interessate a collaborare	Almeno 1 iniziativa informativa all'anno per il possibile coinvolgimento	Semestrale e gestita da équipe e consiglio direttivo

3.1.3 SERVIZI

Nell'ottica di garantire servizi di qualità è previsto un monitoraggio costante dei processi tramite il controllo di specifici indicatori rilevati attraverso lo schema che segue per ogni servizio:

PASTI A DOMICILIO E TRASPORTI				
Obiettivo	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Organizzazione, gestione, programmazione e formazione	Riunioni dell'équipe educativa	Verbale	Almeno 40 incontri di équipe annuale	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Colloqui con servizio sociale	Verbale o mail	All'attivazione del servizio o al bisogno	Annuale gestita dal consiglio direttivo
	Incontri con i volontari	Verbale e registri presenze	Almeno 3 incontri all'anno (1 di formazione specifica e 2 per andamento delle attività)	Quadrimestrale con coordinatore e équipe educativa
	Incontri con consulente HACCP	Verbale	Almeno 1 volta all'anno	Annuale gestita dal consiglio direttivo
	Formazione specifica HACCP per dipendenti e volontari	Verbale e registro presenze	Almeno 1 incontro di formazione specifica all'anno	Annuale gestita dal consiglio direttivo
	Organizzazione di un percorso formativo per dipendenti e volontari	Verbale e registro presenze	Almeno 3 incontri all'anno	Annuale o al termine del percorso, gestita da équipe e consiglio direttivo
Instaurare relazioni quotidiane, favorire occasioni di relazione e monitorare la situazione	Consegna del pasto	Incontro quotidiano coi volontari e feed-back e prospetti consegna pasto	Numero di pasti consegnati annualmente	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Comunicazione con l'utenza	Contatti telefonici e registrazione in cartella. Questionario di soddisfazione annuale	Almeno 1 contatto mensile con ogni utente beneficiario o con la famiglia per ogni esigenza che emerge e almeno 1 questionario all'anno	Annuale con servizio sociale, A.P.S.P. residenza Valle dei Laghi, coordinatore e presidente dell'associazione
Offrire risposte a situazioni di difficoltà di anziani e/o adulti soli	Segnalazione e presa in carico situazioni	Colloqui telefonici con l'assistente sociale registrata in cartella personale	Almeno 4 incontri annuali per verifica e aggiornamento o al momento dell'attivazione del servizio	Trimestrale con servizio sociale, A.P.S.P. residenza Valle dei Laghi, coordinatore e presidente dell'associazione
	Collaborazione con il servizio sociale	Colloqui telefonici o di persona con verbale di incontro	Almeno 1 contatto settimanale per cambiamenti, modifiche o altre esigenze degli utenti beneficiari	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Collaborazione con referente AP.S.P. Cavedine	Contatti telefonici e registrazione cartella	Almeno 1 contatto settimanale per cambiamenti, modifiche o altre esigenze degli utenti beneficiari	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Creare reti di supporto tra tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico dell'utente	Collaborazione e organizzazione incontri con A.P.S.P. e con servizio sociale	Verbali incontri di rete	Almeno 3 incontri annuali con tutta la rete	Quadrimestrale con servizio sociale, A.P.S.P. residenza Valle dei Laghi, coordinatore e presidente dell'associazione
Collaborare con servizi e realtà territoriali per favorire la permanenza a domicilio	Attivazione di momenti di compagnia a favore degli utenti col gruppo "Stare accanto"	Verbali incontri col gruppo e calendario presenze dei volontari	Almeno 3 interventi di compagnia per gli utenti che lo richiedono	Quadrimestrale con coordinatore e équipe educativa
	Segnalazione e distribuzione agli utenti dei moduli per il servizio compagnia della Comunità della Valle dei Laghi	Modulo di partecipazione	Almeno 3 interventi di compagnia per gli utenti che lo richiedono	Annuale con il servizio sociale e il coordinatore
	Partecipazione o promozione di eventi formativi su temi specifici per l'età anziana	Verbali di incontro	Almeno 1 iniziativa all'anno di informazione e orientamento sull'accesso ai servizi, welfare di quartiere o co-housing, assistenza a domicilio, supporto ai caregiver e alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie	Annuale con i servizi e consiglio direttivo

TIROCINIO DI INCLUSIONE SOCIALE TALEA				
Obiettivo	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Organizzazione, gestione, programmazione e formazione	Riunioni dell'équipe educativa	Verbale	Almeno 40 incontri di équipe annuale (1 alla settimana)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Contatti e/o incontri con il servizio sociale	Verbale o email	Almeno 12 incontri o telefonate all'anno (in base al bisogno)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Incontri con le persone con disabilità e loro famiglie	Registrazione intervento in cartella personale	Settimanale o al bisogno, almeno 40 contatti annuali	Mensile gestita dall'équipe educativa, annualmente insieme al consiglio direttivo
	Organizzazione di un percorso formativo per dipendenti e volontari	Verbale e registro presenze	Almeno 3 incontri all'anno	Annuale o al termine del percorso, gestita da équipe e consiglio direttivo
	Incontri con le realtà accoglienti	Verbale	Almeno 1 incontro all'anno per andamento dell'attività	Annuale gestita dal consiglio direttivo e dall'équipe
Visibilità per le persone con disabilità all'interno del proprio territorio di appartenenza	Inserimento in realtà economiche e non economiche sul territorio della Valle dei Laghi	Documento di convenzione e documento di progetto	Almeno 4 tirocini attivati	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Pubblicazione e divulgazione sui social e su supporti cartacei e tv o radio locali	Facebook, instagram, sito internet e giornali	Rilevazione del numero delle interazioni e visualizzazioni e numero pubblicazioni su giornali	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Offrire occasioni di inclusione sociale, opportunità di socializzazione in contesti lavorativi e acquisizione di competenze	Percorsi di preparazione, supporto e mantenimento delle capacità personali	Osservazione diretta in contesti abituali e documento di progetto	Almeno 2 incontri preparatori al momento dell'attivazione del tirocinio e accompagnamento nello svolgimento delle mansioni	Mensile nelle prime fasi poi trimestrale, in collaborazione con utente, famiglia e servizi
	Potenziamento e consolidamento di competenze specifiche	Report presenze settimanali: cartaceo che compila l'utente e su file che compila l'educatore. Documento di progetto	Almeno 2 incontri preparatori al momento dell'attivazione del tirocinio e accompagnamento nello svolgimento delle mansioni	Mensile nelle prime fasi poi trimestrale, in collaborazione con utente, famiglia e servizi
	Ricerca attiva di possibili realtà accoglienti disponibili sul territorio	Incontri di persona con i responsabili	Almeno 1 realtà disponibile per ogni tirocinio attivato	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo

TEATRO, MIXABILE E MUSICA				
Obiettivi generali	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Organizzazione, gestione, programmazione e formazione	Riunioni dell'équipe educativa	Verbale	Almeno 40 incontri di équipe annuale (1 alla settimana)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Contatti e/o incontri con il servizio sociale	Verbale o email	Almeno 2 incontri o telefonate all'anno (in base al bisogno)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Incontri con i volontari	Verbale e registri presenze	Almeno 2 incontri all'anno per programmazione delle attività	Quadrimestrale con coordinatore e équipe educativa
	Incontri con le persone con disabilità e loro famiglie	Registrazione intervento in cartella personale	Mensile o al bisogno, almeno 20 contatti annuali	Mensile gestita dall'équipe educativa, annualmente insieme al consiglio direttivo
	Organizzazione di un percorso formativo per dipendenti e volontari	Verbale e registro presenze	Almeno 3 incontri all'anno	Annuale o al termine del percorso, gestita da équipe e consiglio direttivo
	Incontri con la Filodrammatica	Verbale	Almeno 1 incontro all'anno per andamento dell'attività	Annuale gestita dal consiglio direttivo e dall'équipe
Visibilità per le persone con disabilità all'interno del proprio territorio di appartenenza	Publicazione e divulgazione sui social e su supporti cartacei e tv o radio locali	facebook, instagram, sito internet e giornali	Rilevazione del numero delle interazioni e visualizzazioni e numero pubblicazioni su giornali	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Garantire momenti di respiro per le famiglie e i caregiver	Partecipazione settimanale alle attività proposte	Report presenze settimanali ad ogni attività e registrazione in cartella	Almeno 1 partecipazione ogni 2 settimane della persona beneficiaria di intervento	Annuale gestita dall'équipe educativa e condivisa col consiglio direttivo
Obiettivi specifici per TEATRO	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Offrire occasioni di inclusione sociale e opportunità di socializzazione in contesti normalizzanti	Percorso di preparazione del lavoro teatrale con la regista e prove settimanali	Registrazione presenze su file	Almeno 1 prova settimanale e prove generali prima della rappresentazione, almeno 25 incontri all'anno	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e condivisa col consiglio direttivo
	Realizzazione di una commedia teatrale in collaborazione con la Filodrammatica S. Genesio	Registrazione numero di rappresentazioni/anno	Almeno 6 rappresentazioni all'anno su tutto il territorio	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Ricerca attiva e organizzazione degli inviti nei vari teatri in cui rappresentare la commedia	Incontri di persona o contatti telefonici (tramite cofas)	Almeno 5 teatri disponibili ad ospitare la commedia	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Obiettivi specifici per MIXABILE	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Garantire momenti di socializzazione, svago, tempo libero e inclusione sociale.	Organizzazione di uscite, gite, momenti di gruppo, esperienze culturali, nella natura, motorie o artistiche	Report presenze ad ogni attività	Almeno 24 uscite o gite organizzate in un anno a favore degli utenti	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Partecipazione a eventi proposti da altre realtà	Report presenze ad ogni attività	Almeno 2 eventi all'anno organizzati da altre realtà del territorio per integrarsi e includersi in questa.	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Costruire nelle persone coinvolte senso di amicizia	Organizzazione di momenti di confronto e di esplicitazione dei propri pensieri	Schede di rilevazione, registrazione in cartella personale e Pei partecipato	Almeno 1 intervento annuale di esplicitazione del pensiero e di condivisione	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Obiettivi specifici per MUSICA	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Rafforzare il ruolo sociale attivo della persona con disabilità e offrire occasioni di inclusione sociale e di normalizzazione	Prove musicali settimanali con il supporto dei volontari e di un maestro di musica che dirige il gruppo	Report presenze settimanali ad ogni attività e registrazione in cartella	Almeno 1 prova settimanale di preparazione e di acquisizione di nuove capacità espressive	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa con il gruppo volontari e dal consiglio direttivo
	Esibizioni sul territorio in occasione di eventi	Report presenze	Almeno 4 eventi all'anno organizzati da altre realtà del territorio che invitano la Band	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo

PROVE DI CASA, BACHECHE E TALEA PASTI				
Obiettivo	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Organizzazione, gestione, programmazione e formazione	Riunioni dell'équipe educativa	Verbale	Almeno 40 incontri di équipe annuale (1 alla settimana)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Contatti e/o incontri con il servizio sociale	Verbale o email	Almeno 12 incontri o telefonate all'anno (in base al bisogno)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Incontri con i volontari	Verbale e registri presenze	Almeno 3 incontri all'anno (1 di formazione specifica e 2 per programmazione delle attività)	Quadrimestrale con coordinatore e équipe educativa
	Incontri con le persone con disabilità e loro famiglie	Registrazione intervento in cartella personale	Settimanale o al bisogno, almeno 40 contatti annuali	Mensile gestita dall'équipe educativa, annualmente insieme al consiglio direttivo
	Organizzazione di un percorso formativo per dipendenti e volontari	Verbale e registro presenze	Almeno 4 incontri all'anno	Annuale o al termine del percorso, gestita da équipe e consiglio direttivo
	Incontri con i partner	Verbale	Almeno 1 incontro all'anno per andamento dell'attività	Annuale gestita dal consiglio direttivo e dall'équipe
Offrire la possibilità alle persone con disabilità di accrescere abilità sociali e di autonomia	Organizzazione e definizione di programmi giornalieri con gli utenti con attività che riguardano la cura di sé e dell'ambiente, l'alimentazione e le autonomie personali in una dinamica di gruppo	Diario di progetto, rilevazione presenze (su file compilato dagli educatori) e strumenti di rilevazione settimanali (presenze, mansioni e divisione compiti) Strumenti di condivisione dei pensieri e delle emozioni (es. margherita delle emozioni etc.). Ogni strumento è studiato dall'équipe e proposto	Almeno 3 incontri all'anno	Semestrale e gestita dall'équipe educativa, annuale gestita dal consiglio direttivo
	Partecipazione ad attività di gruppo motorie, espressive e pratiche manuali che promuovono lo sviluppo di capacità e risorse personali	Calendario mensile con suddivisione delle varie attività	Almeno 3 incontri all'anno	Semestrale e gestita dall'équipe educativa, annuale gestita dal consiglio direttivo
Qualificare e differenziare l'offerta dei servizi attraverso la proposta di percorsi di inclusione sul territorio in termini integrativi o sostitutivi a servizi semi-residenziali fuori dalla Valle dei Laghi	Coinvolgere la comunità in forma singola o associata in termini di sensibilizzazione e partecipazione	Verbal di incontro	Almeno 1 incontro all'anno di sensibilizzazione sul tema della disabilità per favorire l'inclusione	Annuale e gestita dall'équipe educativa e condivisa dal consiglio direttivo
	Dare visibilità sul territorio alle persone con disabilità nel compiere azioni di vita quotidiana (es fare la spesa)	Pubblicazione e divulgazione sui social e su supporti cartacei e tv o radio locali	Rilevazione del numero delle interazioni e visualizzazioni e numero pubblicazioni su giornali	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Obiettivi specifici per BACHECHE	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Ruolo attivo delle persone con disabilità sul proprio territorio di appartenenza	Pulizia, riordino e affissione manifesti sulle bacheche della Valle dei Laghi	Report attività settimanali: cartaceo per utente e su file per educatori e operatori	pulizia settimanale, almeno 25 uscite all'anno per realizzare l'attività	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Volantinaggio e distribuzione materiali informativi (sia propri che di altre realtà o enti)	Report attività settimanali: cartaceo per utente e su file per educatori e operatori	Su richiesta, almeno 2 uscite annuali per distribuzione dei propri materiali informativi	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Offrire occasioni di inclusione sociale e opportunità di socializzazione in contesti normalizzanti	Offerta di momenti di socializzazione e di gruppo svolgendo attività di utilità sociale	Registrazione presenze (foglio presenza da compilare su cartaceo dall'utente e su file dall'educatore)	Almeno 1 partecipazione alla settimana della persona beneficiaria di intervento	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
	Organizzazione di momenti di confronto e di esplicitazione dei propri pensieri	Schede di rilevazione e registrazione in cartella personale Pei partecipato	Almeno 1 interventi annuale di esplicitazione del pensiero e di condivisione	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Obiettivi specifici TALEA PASTI	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Garantire momenti di socializzazione e inclusione sociale mediante lo svolgimento di un servizio	Partecipazione e supporto nella distribuzione dei pasti	Report presenze cartaceo e su file	Almeno 5 partecipazioni settimanali alla distribuzione (almeno 1 persona disabile al giorno)	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo
Promuovere l'autonomia	Offerta di attività occupazionali con finalità educativa e attività pratico-manuali che promuovono le abilità di portare a termine un compito	Pei partecipato	Almeno 1 partecipazione settimanale per ogni persona	Semestrale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo

CHIAVI DI CASA				
Obiettivo	Azione	Strumenti di rilevazione	Indicatori di risultato	Verifica
Organizzazione, gestione, programmazione e formazione	Riunioni dell'équipe educativa	Verbale	Almeno 40 incontri di équipe annuale (1 alla settimana)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Contatti e/o incontri con il servizio sociale	Verbale o email	Almeno 12 incontri o telefonate all'anno (in base al bisogno)	Annuale o al bisogno, con équipe e consiglio direttivo
	Incontri con i volontari	Verbale e registri presenze	Almeno 3 incontri all'anno (1 di formazione specifica e 2 per programmazione delle attività)	Quadrimestrale con coordinatore e équipe educativa
	Incontri con le persone con disabilità e loro famiglie	Registrazione intervento in cartella personale	Settimanale o al bisogno, almeno 40 contatti annuali	Mensile gestita dall'équipe educativa, annualmente insieme al consiglio direttivo
	Organizzazione di un percorso formativo per dipendenti e volontari	Verbale e registro presenze	Almeno 2 incontri all'anno	Annuale o al termine del percorso, gestita da équipe e consiglio direttivo
	Incontri con i partner	Verbale	Almeno 1 incontro all'anno per andamento dell'attività	Annuale gestita dal consiglio direttivo e dall'équipe
Promuovere la domiciliarità e la residenzialità leggera sul territorio della Valle dei Laghi offrendo la possibilità di sperimentarsi in percorsi di autonomia	Supporto e accompagnamento nell'acquisizione di abilità di vita autonoma	Diario personale, Pei partecipato e strumenti di esplicitazione delle emozioni	Almeno 6 incontri all'anno per il monitoraggio	Semestrale e gestita dall'équipe educativa, annuale gestita dal consiglio direttivo
	Consolidare e potenziare percorsi al di fuori della famiglia sperimentando il distacco e l'autodeterminazione della persona con disabilità (scuola dell'abitare)	Diario personale	Almeno 1 incontro alla settimana	Trimestrale e gestita dall'équipe educativa, annuale gestita dal consiglio direttivo
	Supportare le dinamiche di convivenza e co housing e le relazioni interpersonali	Strumenti di condivisione dei pensieri e delle emozioni (es. margherita delle emozioni etc.) e interventi a domicilio	Almeno 1 incontro a settimana nelle prime fasi, poi mensile	Trimestrale e gestita dall'équipe educativa, annuale gestita dal consiglio direttivo
Qualificare e differenziare l'offerta dei servizi attraverso la proposta di percorsi di inclusione sul territorio in termini integrativi o sostitutivi a servizi semi-residenziali fuori dalla Valle dei Laghi	Coinvolgere la comunità in forma singola o associata in termini di sensibilizzazione e partecipazione	Verbal di incontro e diario di progetto	Almeno 1 incontro all'anno di sensibilizzazione sul tema della disabilità per favorirne l'inclusione	Semestrale e gestita dall'équipe educativa, annuale gestita dal consiglio direttivo
	Dare visibilità sul territorio alle persone con disabilità nel compiere azioni di vita autonoma	Pubblicazione e divulgazione sui social e su supporti cartacei e tv o radio locali	Rilevazione del numero delle interazioni e visualizzazioni e numero pubblicazioni su giornali	Annuale o al bisogno, gestita dall'équipe educativa e dal consiglio direttivo