



CARTA DEI SERVIZI

2021

SOMMARIO

1. SEZIONE GENERALE	3
1.1. cos'è la carta dei servizi.....	4
1.2. a chi si rivolge	5
1.3. obiettivi della carta dei servizi.....	6
1.4. la normativa di riferimento.....	7
1.5. i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.....	9
1.6. pubblicazione della carta.....	11
1.7. modalità di risoluzione delle controversie.....	12
2. SEZIONE comune	13
2.1. informazioni generali dell'organizzazione	14
2.2. valori, mission e vision dell'organizzazione.....	23
2.3. soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora	27
2.4. rapporti con i cittadini - utenti.....	31
3. SEZIONE SPECIALE	33
3.1. servizio/intervento di inclusione a favore delle persone disabili e di accompagnamento al lavoro.....	34
3.2. definizione dei fattori e standard di qualità adottati.....	40
3.3. altre informazioni utili	41

I. SEZIONE GENERALE

I.1. cos'è la carta dei servizi



La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione.

La Carta dei Servizi della DAL BARBA Società Cooperativa Sociale (di seguito denominata Cooperativa sociale DAL BARBA), offre informazioni chiare e trasparenti sui servizi ed è uno strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi. Essa favorisce il miglioramento continuo della qualità dei servizi grazie ad un sistema di valutazione partecipata con i relativi destinatari.

Viene aggiornata periodicamente e adeguatamente pubblicizzata.

I.2. a chi si rivolge



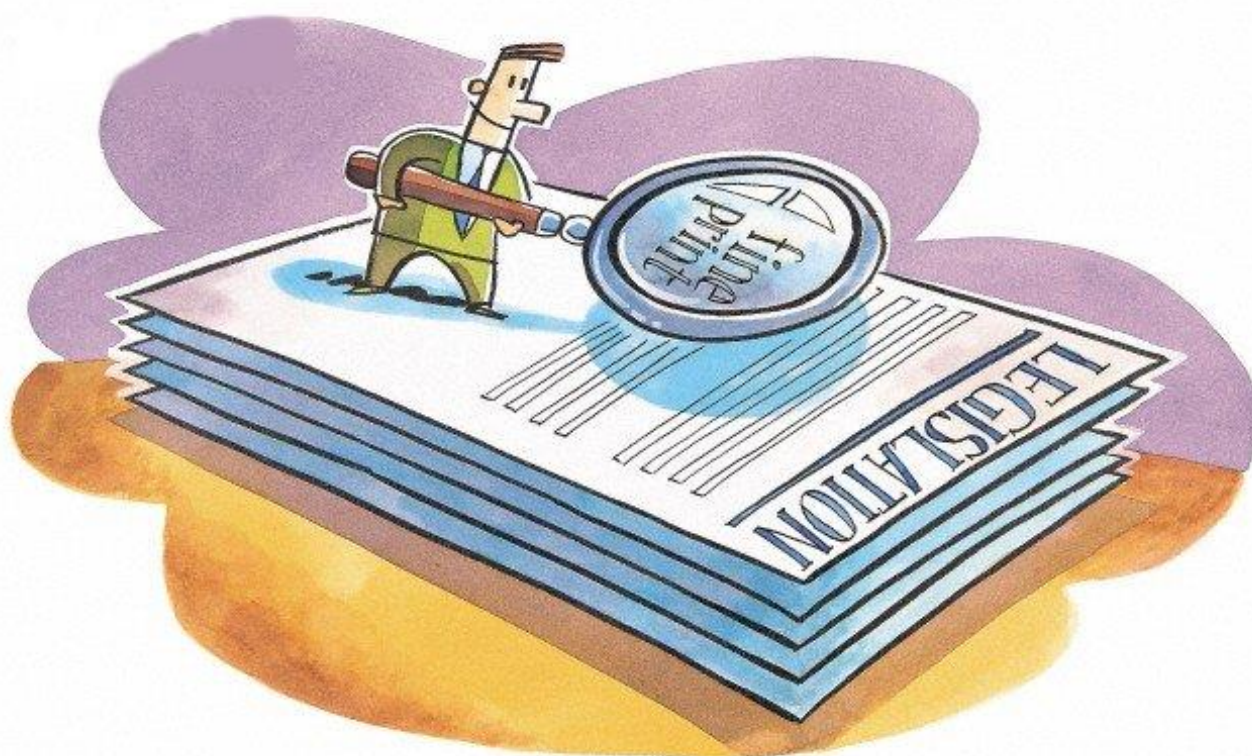
La Carta è rivolta ai cittadini-utenti dei servizi, ai servizi sociali territoriali, agli altri enti con cui si collabora, ai fornitori e ai clienti.

I.3. obiettivi della carta dei servizi



Comunicare e condividere all'esterno e all'interno della Cooperativa Sociale DAL BARBA i principi, i valori, le modalità di erogazione dei servizi e gli standard di qualità garantiti.

I.4. la normativa di riferimento



La Carta dei Servizi è uno strumento che per legge si riferisce ai “servizi pubblici” siano essi gestiti in forma diretta dalla Pubblica Amministrazione o tramite concessione o convenzione con il soggetto gestore.

A livello nazionale le disposizioni che prevedono l'esistenza e i contenuti della Carta dei servizi risalgono agli anni '90 e sono riconducibili alle seguenti fonti normative:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” c.d. “decreto Ciampi”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21/12/1995, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carta dei Servizi pubblici”;
- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;

- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24/03/2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Delibera n.32 del 20/01/2016 “Linee guida per l’affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell’Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.);

A livello provinciale, le disposizioni che disciplinano lo strumento della Carta dei Servizi sono riconducibili alle seguenti fonti normative:

- L.P. 13/2007 art. 20 comma 1;
- Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge 13/2007
- Delibera G.P. n. 1182 del 06/07/2018 approvazione delle “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”.

I.5. i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi



Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 individua i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza ed imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi.

I principi a cui si riferisce il Decreto e che la Cooperativa sociale DAL BARBA adotta sono i seguenti:

- **Principio di eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi l'eguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza si compie nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali dei cittadini-utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse

- **Principio di imparzialità**': la modalità di accesso e di fruizione dei servizi sarà regolata nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità
- **Principio di continuità**': salvo cause di forza maggiore l'erogazione dei servizi sarà continua, regolare e senza interruzioni
- **Principio di scelta**: l'erogazione dei servizi comporta l'impegno del soggetto erogatore a ricercare criteri di maggior flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali.
- **Principio di partecipazione**: la partecipazione del cittadino-utente viene garantita attraverso l'ascolto, i sondaggi e la gestione dei reclami, tutelando i dati personali come previsto dalla normativa vigente in materia di Privacy (Regolamento UE 2016/679).
- **Principio di efficacia e di efficienza**: vengono garantite attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale coinvolto nel servizio, mantenendo i rapporti con la rete dei servizi territoriali, valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).

A tal fine la nostra Cooperativa dispone di un piano della formazione e di uno specifico modello di organizzazione sia della struttura che dei servizi erogati, in cui risultano le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali il controllo di gestione, il presidio del sistema qualità e la comunicazione interna ed esterna.

I.6. pubblicazione della carta



La Carta dei servizi è consultabile sul sito della Cooperativa: www.locandadalbarba.it, sezione Trasparenza. E' altresì consultabile in forma cartacea presso la nostra sede.

I.7. modalità di risoluzione delle controversie



Le eventuali controversie verranno portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che darà le indicazioni appropriate per le risoluzioni, compreso il ricorso a soggetti terzi, singoli o gruppi, con competenze appropriate, conferendo anche i necessari poteri decisionali.

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

2. SEZIONE COMUNE

2.1. informazioni generali dell'organizzazione



DESCRIZIONE GENERALE DEL SOGGETTO GESTORE

Ragione sociale: DAL BARBA Società Cooperativa Sociale (SCS)

Sede Legale e operativa: via Pesenti, 1 – 38060 VILLA LAGARINA

Iscritta al Registro delle Imprese, sezione ORDINARIA e nell'apposita sezione speciale in qualità di IMPRESA SOCIALE dal 29/11/2016

Nr. iscrizione: 01301360226.

ORGANI DI GOVERNO, NUMERO DEI SOCI E DOTAZIONE ORGANICA

DAL BARBA è una cooperativa sociale, il cui Statuto contempla i seguenti organi:

Assemblea dei Soci:

- Soci fruitori nr.: 1
- Soci lavoratori nr.: 1
- Soci volontari nr.: 41
- Soci sovventori nr.: 0

Consiglio di Amministrazione:

Presidente: Alessandro Pontara
 Vice Presidente: Osvaldo Dallago
 Consiglieri: Sergio Prezzi, Stefano Petrolini.

Dotazione Organica:

Direzione Gestione Generale, Amministrazione, Programmazione Strategica:	nr.	Tipo contratto
In servizio	1	Volontariato
Da assumere	0	-
Direzione Personale, Organizzazione, Formazione:	nr.	Tipo contratto
In servizio	1	Volontariato
Da assumere	0	-
Direzione Progettazione Sociale, Comunicazione:	nr.	Tipo contratto
In servizio	1	Volontariato
Da assumere	0	-
Direzione Programmazione e Gestione Commerciale:	nr.	Tipo contratto
In servizio	1	Volontariato
Da assumere	0	-
Coordinatore Psico-Educativo:	nr.	Tipo contratto
In servizio	1	Consulenza esterna
Da assumere	2	tempo indeterminato
Educatore	nr	Tipo contratto
In servizio	1	tempo indeterminato
Da assumere	3	tempo indeterminato
	2	tempo determinato
Lavoratori	nr.	Tipo contratto
In servizio	7	tempo indeterminato
	2	Apprendistato
Da assumere	1	tempo indeterminato
	3	tempo determinato

AUTORIZZAZIONE E/O ACCREDITAMENTO

La Cooperativa sociale DAL BARBA ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento di strutture socio-assistenziali provvisorio dalla Provincia Autonoma di Trento. Attualmente ha presentato domanda alla PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO di autorizzazione e accreditamento definitivo per operare in ambito socio-assistenziale per interventi di accompagnamento al lavoro.

ISCRIZIONI AD ALBI, REGISTRI O ELENCHI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:

INAIL, Agenzia delle Entrate, Camera di Commercio di Trento.

CERTIFICAZIONI - RICONOSCIMENTI - ADESIONI

La Cooperativa Sociale DAL BARBA partecipa ai Distretti dell'Economia Solidale (DES) e della Famiglia nella Vallagarina. Ha inoltre avviato l'iter per l'ottenimento della certificazione alla norma ISO 22000:2018, implementando il relativo Sistema di Gestione, con l'ente certificatore LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE (LRQA) per il seguente campo di applicazione:

“Produzione e confezionamento di pasta secca alimentare, di pasta di semola di grano duro e di pasta all'uovo, prodotti da forno lievitati e pasticceria artigianale”.

STORIA E CONTESTO ORGANIZZATIVO

Dal 2016 la Cooperativa Sociale DAL BARBA, promuove l'arte culinaria coniugandola con l'inclusione socio-economica di giovani in situazioni di svantaggio, rivolti in particolare, ma non esclusivamente a invalidi psichici, fisici, sensoriale e persone con disabilità.

Il progetto, grazie alla collaborazione di volontari, risorse professionali competenti, imprese territoriali e servizi Istituzionali, mira a costruire progetti individuali integrati, attraverso i quali, le persone, vengono accompagnate nel loro percorso di vita volto a valorizzare la loro capacità di scelta e azione, permettendo loro, di essere parte attiva nel processo di autodeterminazione.

Lo scenario attuale degli inserimenti lavorativi o di inclusione sociale, non solo per le

persone svantaggiate e le persone disabili, ma anche per quelle che rientrano nei recenti fenomeni di debolezza sociale, fotografa una realtà nella quale, l'accesso al mondo del lavoro per le persone con fragilità di varia natura, è molto limitato o circoscritto.

Questa situazione di distanziamento dal mondo del lavoro e di ridotto valore sociale per l'individuo comporta a livello comunitario un aggravare di problematicità di ordine sociale, economico e benessere psicofisico.

Per questo motivo, la progettualità innovativa della Cooperativa Sociale DAL BARBA, vuol essere, attraverso la realizzazione di un Progetto integrato, un'opportunità concreta di lavoro e di acquisizione di competenze specifiche, per le persone con fragilità diversificate. Una realtà, all'interno della quale, interventi di ordine educativo-sociale ed in futuro socio-sanitario sanno integrarsi con quelli di tipo economico.

La politica che la Cooperativa Sociale persegue è rivolta a garantire prioritariamente il rispetto dell'individualità, della riservatezza, e della dignità della persona considerandone i bisogni psichici, fisici e sociali attraverso degli interventi qualificati e continuativi, in collaborazione con le famiglie i care-giver, e le altre persone di riferimento, nonché con i servizi del territorio.

L'approccio d'intervento della Cooperativa Sociale prevede che l'accoglienza delle persone sia orientata all'applicazione di interventi educativi, sociali, inserimenti lavorativi, accompagnate da una forte integrazione e promozione umana.

L'ambito territoriale di intervento del Progetto coincide, ad oggi, con l'ambito provinciale.

La visione che orienta le attività della cooperativa è la promozione di una cultura e, ancor più, di un'etica della coesistenza positiva, quotidiana, nella diversità, la cui caratteristica è quella di generare pratica dell'accoglienza e, insieme, opportunità di concreta emancipazione.

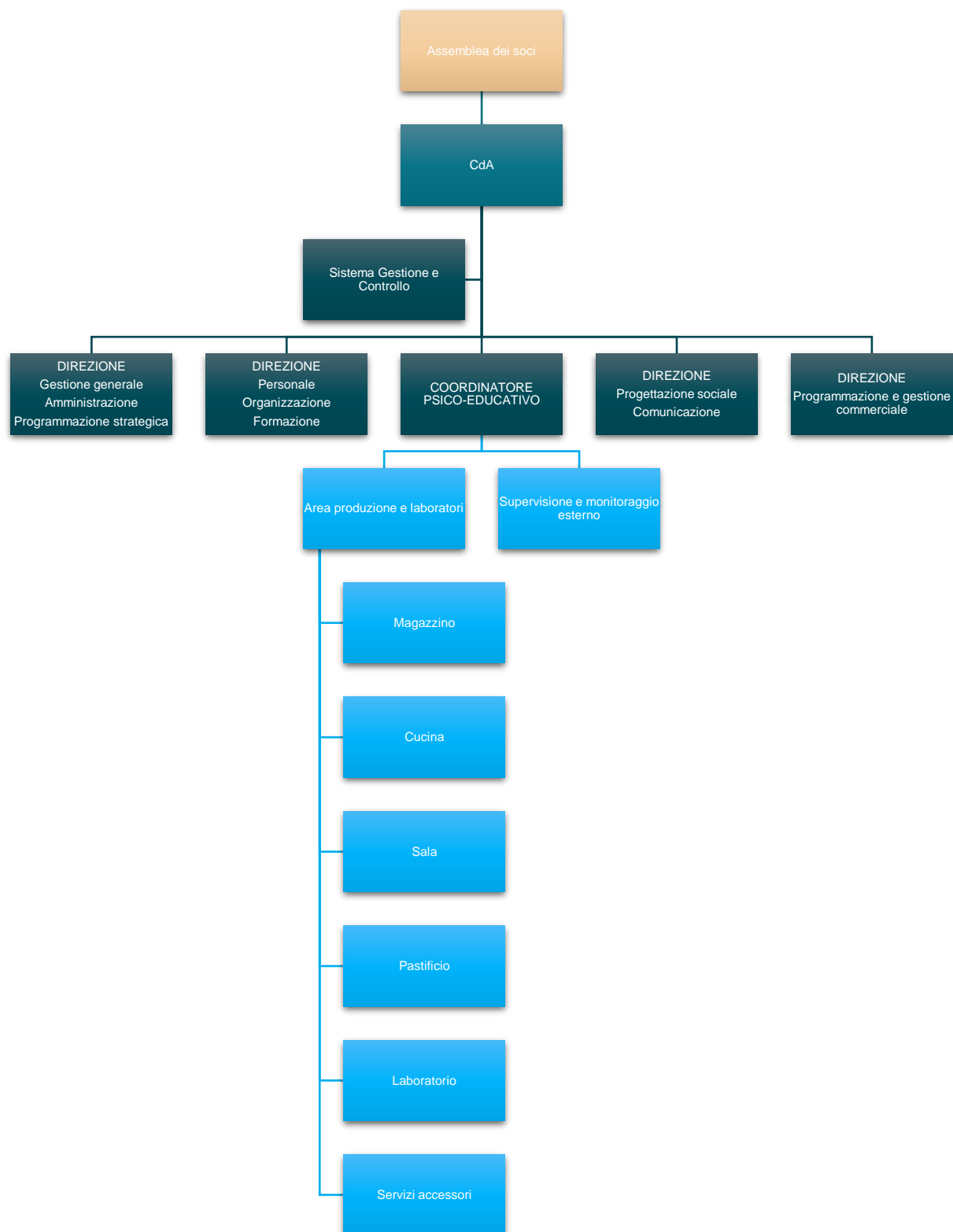
AREA DI INTERVENTO

Obiettivo generale del Progetto è quello di favorire il processo di inclusione sociale, e promuovere l'inserimento lavorativo di persone in situazioni di svantaggio e a rischio di esclusione sociale.

Nel dettaglio si perseguiranno i seguenti obiettivi:

- prevenire, ridurre e rimuovere situazioni di bisogno, di rischio, di emarginazione e di disagio sociale; garantire al contempo la continuità degli interventi offrendo un percorso adeguato di orientamento, sostegno e valorizzazione delle potenzialità;
- Promuovere il completamento e l'attivazione di percorsi formativi individualizzati utilizzando la rete formativa esistente e le opportunità formative finanziate, nell'eventualità, dal Progetto stesso;
- ampliare e consolidare il raccordo tra i vari componenti della rete del sistema per favorire il raggiungimento dell'obiettivo generale del Progetto promuovere quindi, il mantenimento e l'ulteriore sviluppo del sistema locale basato sul network;
- condivisione del Progetto (obiettivi, azioni, strumenti), negoziato fra tutti gli attori impegnati nel processo di inserimento lavorativo;
- favorire l'acquisizione di competenze (skills) attraverso lo svolgimento di determinate attività, in modo tale da ampliare la capacità di traslare conoscenze ed abilità da una situazione all'altra; favorire quindi percorsi di costruzione ed attuazione di inserimento lavorativo;
- garantire la centralità della persona migliorando costantemente lo sviluppo alla sua autodeterminazione sia in rapporto a sè che all'ambiente sociale;

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

funzioni	descrizione delle funzioni
assemblea dei soci	Definisce gli obiettivi, elegge il CdA, approva il bilancio
cda	Individua le strategie, valuta i risultati, assegna le risorse e svolge attività di riesame della direzione.
sistema gestione e controllo	E' la struttura organizzativa di riferimento per attuare, gestire, controllare gli interventi previsti dalle norme per la Sicurezza su lavoro, Qualità, Sicurezza e protezione dati (GDPR), Sicurezza alimentare (HACCP), Modello organizzativo 231.
gestione generale	Ottimizzazione generale dei flussi operativi e formulazione di modelli e ipotesi di lavoro funzionali al virtuoso sviluppo della società cooperativa.
amministrazione	L'attività svolta è pertinente al coordinamento fra fatturazione e pagamenti fornitori, buste paghe e contabilità attraverso anche l'utilizzo di consulenti esterni
programmazione strategica	Analisi e formulazione di proposte al CdA concernenti lo sviluppo di sinergie con altri enti pubblici e privati volti all'innovazione dei servizi.
personale	Presiede i processi di reclutamento del personale e di valutazione del suo operato, ponendo in essere azioni di ascolto e di contrattazione in fase iniziale; svolge attività periodica di verifica dell'operato e di benessere del personale; Interviene in fase di sanzioni e comportamenti all'etica e al regolamento interno, mantenendo nel caso anche rapporti sindacali. Mantiene i rapporti con il consulente del lavoro per quanto riguarda la gestione formale dei contratti, delle buste paga e dei relativi compensi.
organizzazione	Interviene materialmente sui processi interni e sui flussi di lavoro in un ottica di ottimizzazione della produttività e di corretto impiego del personale in relazione alle specifiche competenze e attitudini individuali, in un ottica di continuo miglioramento delle attività della cooperativa sociale.

formazione	Promuove attività di formazione ed informazione a tutto il personale e organico coinvolto nell'organizzazione.
progettazione sociale	L'attività svolta è quella di ideazione, formulazione e implementazione, monitoraggio e valutazione di idee e proposte operative volte allo sviluppo di servizi innovativi sia nel settore di interesse specifico della cooperativa, sia di contenuti di lavoro sociale a carattere generale coordinati con altre organizzazioni pubbliche e private, privilegiando le relazioni con enti del Terzo settore.
comunicazione	L'attività consiste nel presidio dei flussi informativi rivolti all'esterno mediante l'utilizzo del sito internet, canali social o supporti cartacei divulgativi svolte in termini di valorizzazione dei contenuti specifici sviluppati dalla cooperativa. Inoltre viene mantenuto il presidio sulla corretta e completa comunicazione di tipo formale con enti pubblici e privati, finalizzata alla realizzazione di iniziative e attività collegiali.
programmazione e gestione commerciale	Acquisizione degli ordini pervenuti attraverso la piattaforma di commercio online; trasmissione degli ordini a magazzino per la materiale predisposizione e confezionamento dei prodotti acquistati; presidio della spedizione dei colli attraverso vettori esterni congiuntamente al mantenimento dei contatti acquisiti attraverso la rete internet
coordinatore psico-educativo	Attiva, promuove, declina il pensiero educativo e culturale che caratterizza il modello di intervento della cooperativa a favore delle persone con disabilità. Facilita e promuove processi organizzativi efficaci. Ha la responsabilità di attivare l'equipe nell'analisi continua della situazione; di osservare, controllare e verificare i processi educativi ed organizzativi. È attivatore, mediatore e promotore di relazioni di rete, responsabile e tutor dei tirocini, referente progetti servizio civile.

PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Psicologo:

Partecipa ad equipe di supervisione supportando gli educatori nei processi di elaborazione dei vissuti che quotidianamente contraddistinguono il loro operato.

Coordinatore psico.educativo:

diploma di laurea in ambito psico/socio/pedagogico con esperienza almeno triennale nei servizi di accompagnamento al lavoro.

Attiva, promuove, declina il pensiero educativo e culturale che caratterizza il modello di intervento della cooperativa a favore delle persone con disabilità. Facilita e promuove processi organizzativi efficaci. Ha la responsabilità di attivare l'equipe nell'analisi continua della situazione; di osservare, controllare e verificare i processi educativi ed organizzativi. È attivatore, mediatore e promotore di relazioni di rete, responsabile e tutor dei tirocini, referente progetti servizio civile.

Educatori:

diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alla legge 29 dicembre 2017 n.205, commi 594-600.

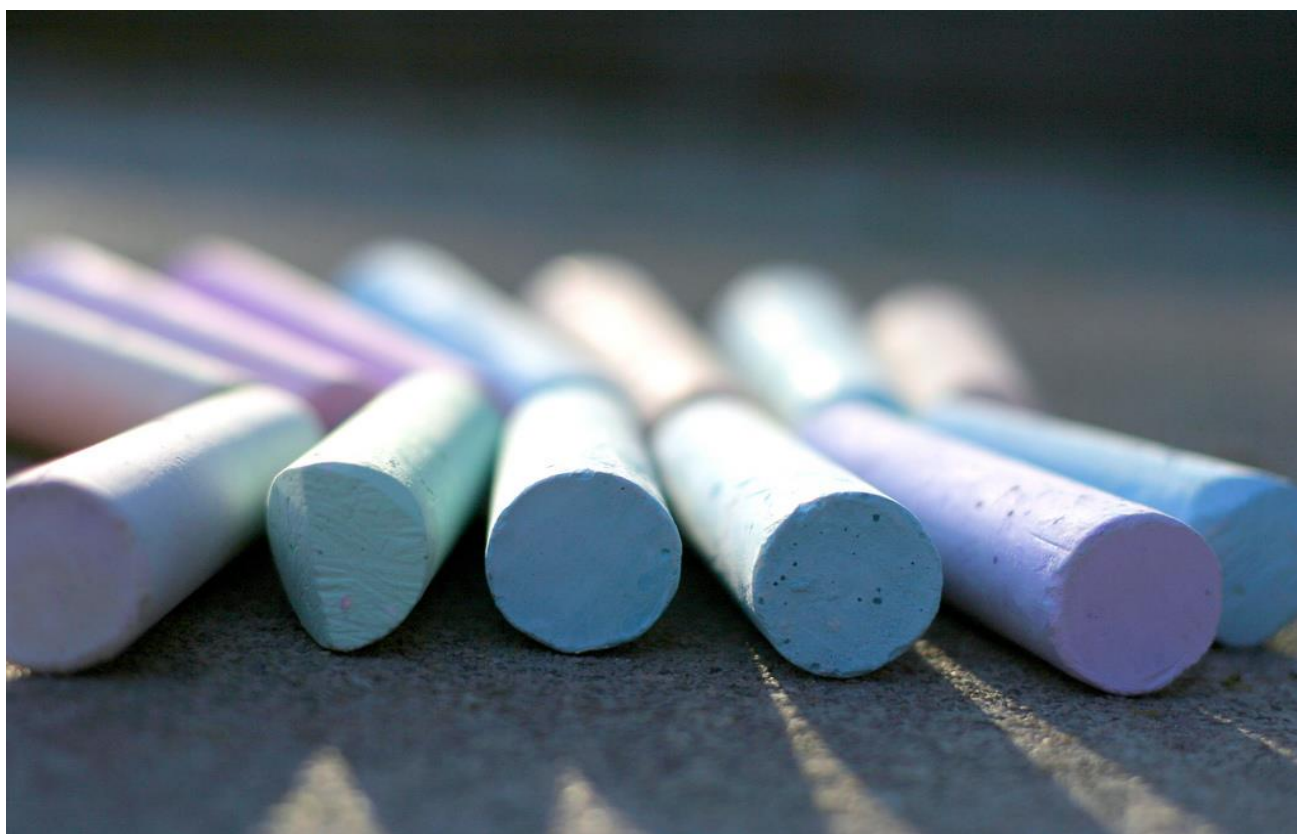
L'educatore ha la responsabilità di operare a favore delle persone con disabilità secondo una progettualità personalizzata, promuovendo un contesto relazionale e operativo in grado di potenziare la qualità di vita delle persone. La Cooperativa Sociale DAL BARBA privilegia un lavoro educativo svolto individualmente e condiviso in equipe.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale DAL BARBA opera a Villa Lagarina presso la sua sede principale in via Pesenti 1.

Le persone accolte in Cooperativa possono provenire da tutto il territorio provinciale.

2.2. valori, mission e vision dell'organizzazione



VALORI DELL'ORGANIZZAZIONE

Il progetto, grazie alla collaborazione di volontari, risorse professionali competenti, imprese territoriali e servizi Istituzionali, mira a costruire **progetti individuali integrati**, attraverso i quali, le persone, vengono accompagnate nel loro percorso di vita volto a valorizzare la loro capacità di scelta e azione, permettendo loro, di essere parte attiva nel processo di autodeterminazione.

La politica che la Cooperativa Sociale DAL BARBA persegue è rivolta a garantire prioritariamente il **rispetto dell'individualità**, della **riservatezza**, e della **dignità** della

persona considerandone i bisogni psichici, fisici e sociali attraverso degli interventi qualificati e continuativi, in collaborazione con le famiglie i care-giver, e le altre persone di riferimento, nonché con i servizi del territorio. A tal proposito la Cooperativa Sociale si impegna a svolgere, con cadenza annuale, un incontro di informazione e di orientamento inerente all'accesso ai servizi presenti sul territorio (sociali, sanitari, per l'impiego o per l'abitazione).

La tipicità della Cooperativa dal Barba, la promozione dell'arte culinaria, coniugandola con l'inclusione socio-economica di giovani con ragazzi con disturbi del neurosviluppo organizza, in collaborazione con aziende del settore, almeno una volta l'anno, degli incontri inerenti all'importanza della promozione di stili di vita salutari (attività fisica e alimentazione). Tali incontri hanno poi degli effetti diretti sulle modalità organizzative delle attività svolte presso la Cooperativa per quanto concerne soprattutto l'alimentazione e lo svolgimento di attività fisica.

L'approccio d'intervento della Cooperativa Sociale prevede che l'accoglienza delle persone sia orientata all'applicazione di interventi educativi, sociali, inserimenti lavorativi, accompagnate da una forte integrazione e promozione umana.

L'ambito territoriale di intervento del Progetto coincide, ad oggi, con l'ambito provinciale.

La visione che orienta le attività della cooperativa è la promozione di una cultura e, ancor più, di un'etica della coesistenza positiva, quotidiana, nella diversità, la cui caratteristica è quella di generare pratica dell'accoglienza e, insieme, opportunità di concreta emancipazione.

La Cooperativa sviluppa, in collaborazione con altre realtà e associazioni presenti sul territorio, attività il cui obiettivo è quello di favorire il senso di responsabilità e di solidarietà nei confronti della comunità. Tali attività vengono svolte nello specifico in concomitanza sia di eventi pubblici che attraverso l'organizzazione di eventi specifici presso il territorio della Vallagarina e in provincia di Trento. Nello specifico le iniziative che hanno previsto il coinvolgimento degli utenti presenti presso la cooperativa Sociale DAL BARBA, utili per la collettività, in raccordo con la rete dei servizi, sono la partecipazione ai Mercatini di Natale di Rovereto, Canale di Tenno, Borgo Sacco; la partecipazione attiva al progetto Mani in pasta

promosso dal Rotary Club Rovereto Vallagarina e A.L.Ma.C. al fine di fornire un aiuto alimentare alle famiglie con disagio sociale ed economico; servizio pasti a cooperative e associazioni presenti sul territorio (Fondazione Opera Campana dei Caduti, Cooperativa Sociale Albero Blu, Rotary Club, Lions Club, ecc.....).

VISION: OBIETTIVI ED IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE PER IL MEDIO-LUNGO PERIODO

Pietra angolare dell'agire educativo della Cooperativa è quella di creare le condizioni per l'inserimento di ragazzi con bisogni speciali in condizioni di parità non soltanto formale con i colleghi normodotati (primus inter pares) – educatori, cuochi, camerieri, personale di supporto – al fine di valorizzare le potenzialità di ciascuno e attivare un processo di apprendimento reciproco, secondo una logica circolare (peer). L'evidenza acquisita mostra che ciò induce nelle persone una maggiore fiducia, che si oppone e va a sostituire quella di una persistente percezione di svantaggio, liberando così sinergie altrimenti non conseguibili e accelerando la formazione di competenze specifiche, pratiche e astratte.

Le finalità affidate al progetto per il miglioramento della qualità della vita della persona sono molteplici:

- incentivare la logica dell'occupazione delle persone con fragilità;
- promuovere l'autoaffermazione e l'autostima delle persone con fragilità;
- incentivare l'inclusione delle persone con bisogni educativi speciali nelle reti naturali di socializzazione;
- offrire alle persone con fragilità la possibilità di spendere i propri apprendimenti nella vita quotidiana;
- favorire la partecipazione attiva delle famiglie alla costruzione del progetto di vita;
- potenziare la rete dei servizi e le connessioni al suo interno;

MISSION: SCOPO DISTINTIVO DELL'ORGANIZZAZIONE

Obiettivo generale del Progetto è quello di favorire il processo di inclusione sociale, e promuovere l'inserimento lavorativo di persone in situazioni di svantaggio e a rischio di esclusione sociale.

Nel dettaglio si perseguiranno i seguenti obiettivi:

- prevenire, ridurre e rimuovere situazioni di bisogno, di rischio, di emarginazione e di disagio sociale; garantire al contempo la continuità degli interventi offrendo un percorso adeguato di orientamento, sostegno e valorizzazione delle potenzialità;
- Promuovere il completamento e l'attivazione di percorsi formativi individualizzati utilizzando la rete formativa esistente e le opportunità formative finanziate, nell'eventualità, dal Progetto stesso;
- ampliare e consolidare il raccordo tra i vari componenti della rete del sistema per favorire il raggiungimento dell'obiettivo generale del Progetto promuovere quindi, il mantenimento e l'ulteriore sviluppo del sistema locale basato sul network;
- condivisione del Progetto (obiettivi, azioni, strumenti), negoziato fra tutti gli attori impegnati nel processo di inserimento lavorativo;
- favorire l'acquisizione di competenze (skills) attraverso lo svolgimento di determinate attività, in modo tale da ampliare la capacità di traslare conoscenze ed abilità da una situazione all'altra; favorire quindi percorsi di costruzione ed attuazione di inserimento lavorativo;
- garantire la centralità della persona migliorando costantemente lo sviluppo alla sua autodeterminazione sia in rapporto a sè che all'ambiente sociale;

2.3. soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora



Nell'organizzazione della Cooperativa Sociale DAL BARBA assumono un ruolo fondamentale l'attivazione di reti di partenariato con i vari interlocutori. Solo considerando i limiti e le potenzialità del territorio e attivando tutte le risorse territoriali, in partenariato, è possibile offrire risposte efficaci e adeguate ai vari problemi, senza correre il rischio di proporre soluzioni inadeguate e/o irrealizzabili.

Il progetto riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di solidarietà e partecipazione, ne promuove lo sviluppo per il conseguimento delle finalità di carattere sociale della Cooperativa.

GLI UTENTI E LA RETE FAMILIARE

Il gruppo target è rappresentato da giovani in situazioni di svantaggio, rivolti in particolare, ma non esclusivamente a invalidi psichici, fisici, sensoriale e persone con disturbo del neurosviluppo.

L'ambito di provenienza dei soggetti è il territorio provinciale, in modo particolare, ad oggi, Comune di Trento, Comune di Rovereto, Comunità della Vallagarina, Comunità Alto Garda Ledro.

I SERVIZI SOCIALI, SANITARI ED ALTRI SERVIZI, ENTI E SOGGETTI ISTITUZIONALI

La Cooperativa Sociale DAL BARBA mantiene da sempre costanti rapporti con un vasto numero di enti e organismi territoriali:

- *enti inviati e partner di rete con cui collaboriamo per l'attivazione di progetti di inserimento lavorativo:*

Comune di Rovereto, Comunità di Valle di tutto il territorio provinciale, A.P.S.S. , Agenzia del Lavoro e relativi Centri per l'Impiego provinciali, UEPE.

- *istituti formativi con cui collaboriamo per l'attivazione di progetti di "alternanza scuola – lavoro" o tirocini formativi:*

Istituto Comprensivo di Scuola Primaria e secondaria di 1° RIVA 1, Istituto comprensivo di Rovereto Nord, Istituto di formazione professionale alberghiero di Rovereto, Liceo Fabio Filzi, Istituto di Istruzione Superiore Don Milani Rovereto, ENAIP Trentino, CFP Alberghiero di Riva del Garda, Istituto Comprensivo di Villa Lagarina, Liceo delle Arti di Trento e Rovereto, Vittoria Bomporti DEPERO, Istituto IVO DE CARNERI.

- *altre collaborazioni:*

Università degli Studi di Trento – Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive – Laboratorio di Osservazione Diagnosi e Formazione

LA COMUNITÀ

Il territorio della Vallagarina ha una superficie che si estende per più di 694 km² comprende al suo interno 17 Comuni per una popolazione di 90 448 abitanti (ISTAT 2010).

Dal 2016 la Cooperativa Sociale DAL BARBA svolge un importante compito al servizio della comunità della Vallagarina, situata nell'area centro-meridionale del Trentino, nella cui zona di fondovalle si trova l'abitato di Rovereto e del contiguo comune di Villa Lagarina.

Si tratta di una innovativa realtà imprenditoriale e sociale che si è data una ambiziosa missione: promuovere l'arte culinaria coniugandola con l'inclusione socio-economica sia di giovani con ragazzi con disturbi del neurosviluppo, sia di individui in situazione di difficoltà che hanno bisogno di ritrovare una propria dimensione lavorativa e sociale.

La visione che orienta le attività della cooperativa è la promozione nella comunità locale, in primo luogo, ma anche verso una platea più allargata di una cultura e, ancor più, di un'etica della coesistenza positiva, quotidiana, nella diversità, la cui caratteristica è quella di generare pratica dell'accoglienza e, insieme, opportunità di concreta emancipazione.

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

L'acquisizione delle competenze che nel loro complesso sono necessarie per gestire una realtà piccola ma complessa, come la Cooperativa Sociale DAL BARBA, non si sarebbero potute collettare senza la disponibilità di enti esterni nell'accompagnare l'attuale transizione. Ciò rappresenta l'importanza del lavoro in rete in sinergia con altri enti presenti sul territorio come il Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive dell'Università degli Studi di Trento, sede di Rovereto, quotidiana fonte di importanti flussi di informazioni e di competenze nel campo della disabilità neuroevolutiva. Non va dimenticato, inoltre, il potenziale insito nelle crescenti relazioni avviate con il Terzo settore locale: dalla partecipazione ai Distretti dell'Economia Solidale (DES) e della Famiglia della Vallagarina ai contatti attivati con altre organizzazioni non profit come Rotary Club Vallagarina e ALMAC con le quali si sono sviluppate importanti relazioni di partenariato.

2.4. rapporti con i cittadini - utenti



SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La Cooperativa Sociale DAL BARBA svolge attività di rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, utilizzando al meglio le risorse disponibili: le c.d. indagini sul grado di soddisfazione degli utenti o customer satisfaction.

Oltre ad essere propulsore per il miglioramento, la customer satisfaction ha anche altre *finalità*:

- rilevare esigenze, bisogni ed aspettative specifici del target di utenza;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto degli utenti;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;

- verificare l'efficacia delle scelte organizzative;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti.
- procedere alla valutazione dei reclami, al fine di attivare misure di miglioramento.

L'utilizzo della customer satisfaction assume un valore strategico per una gestione orientata alla qualità dell'offerta dei servizi, rappresentando sia uno strumento di misurazione della soddisfazione dell'utente, che uno strumento di miglioramento continuo della qualità del servizio.

RACCOLTA E GESTIONE DEI RECLAMI

La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici.

E' altresì possibile presentare reclami o segnalazioni in forma anonima nella Cassetta reclami segnalata presso la sede della Cooperativa.

I reclami vengono portati all'attenzione della Direzione e quindi del Consiglio di Amministrazione. Si garantisce inoltre la presenza durante l'orario di lavoro del Coordinatore psico-educativo e educatori a disposizione per segnalazioni o confronti.

MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene monitorata ogni anno, in occasione del Riesame della Direzione.

Il soggetto referente è il Responsabile della Progettazione sociale e Comunicazione che può delegare.

La Carta viene aggiornata periodicamente ed in ogni caso ogni tre anni.

3. SEZIONE SPECIALE

3.1. servizio/intervento di inclusione a favore delle persone disabili e di accompagnamento al lavoro

BISOGNO AL QUALE SI VUOLE RISPONDERE

Come anticipato, l'insieme delle persone per le quali sono state ideate e progettate le attività, e per le quali verranno sviluppate in futuro ulteriori linee di azione, è molto ampio. Le principali tipologie di fragilità, ovvero di problematiche legate al neurosviluppo che vengono prevalentemente intercettati dalla Cooperativa sono il disturbo dello spettro autistico, la Sindrome di Down, presenza di ritardo cognitivo (condizione di disabilità), e le situazioni, ancorché transitorie, di difficoltà e marginalità socioeconomica (condizione di vulnerabilità).

La Cooperativa Sociale DAL BARBA, con le sue attività di inclusione allestite nella propria struttura, fornisce la possibilità di dare corpo al consistente potenziale di accoglienza detenuto, prevedendo il costante richiamo alla singolarità e all'unicità della persona, evitando l'omologazione degli interventi, tenendo conto della diversità delle cause, della variabilità e della intensità delle manifestazioni.

ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ E METODOLOGIA

La Cooperativa Sociale DAL BARBA progetta e sviluppa percorsi di inclusione sociale, attraverso lo strumento del lavoro, in stretta collaborazione con i servizi territoriali preposti.

L'accesso al servizio avviene a seguito della presa in carico attivata dal servizio sociale territoriale di riferimento. In sinergia con l'assistente sociale si organizza un incontro di presentazione presso la struttura dei servizi sociali e, a seguito di tale incontro, nel quale viene presentato il/la ragazzo/a al coordinatore della Cooperativa, una visita presso la struttura nella quale vengono mostrati gli spazi, le attività e presentate le persone che già svolgono un percorso presso la Cooperativa.

Con l'inizio delle attività viene svolto un periodo di osservazione, attraverso specifiche schede osservative redatte ad hoc, e di reciproca conoscenza con la finalità di comprendere gli interessi, le passioni e le competenze del/la ragazzo/a nei vari contesti laboratoriali. L'esito del graduale inserimento sarà la proposta alla persona con disturbo del neurosviluppo e la sua famiglia di un progetto personalizzato basato soprattutto sugli interessi e sulle capacità, tale progetto è dinamico, nel senso che in base ai feedback della persona, della famiglia, dei servizi e/o delle osservazioni viene modificato e ritagliato con l'obiettivo di facilitare la presenza della persona in modo funzionale e virtuoso.

La progettazione dei laboratori, declinata rispetto alle abilità e alle conoscenze e delle abilità di ciascun partecipante, avviene attraverso la decodifica dei processi secondo una griglia che combina i principi – in particolare, i primi cinque – dell'U.D.L. (Universal Design for Learning) con gli aspetti educativi e formativi dei percorsi progettati.

Il percorso che dalle conoscenze e dalle abilità porta all'acquisizione delle specifiche capacità e competenze, verrà formulato sulla base dei principi dell'U.D.L. declinati sui versanti educativo e formativo. La distinzione non è meramente speculativa: se le competenze acquisite devono orientare l'azione del ragazzo rispetto al "fare", le conoscenze e le abilità di cui si persegue il potenziamento devono orientare la riflessione, per quanto possibile, rispetto al "che fare". Ad esempio, la 'Tolleranza all'errore' che in senso pratico si orienta verso la minimizzazione dell'errore e, conseguentemente, del rischio di compiere azioni non volute, in senso riflessivo si orienta, ex ante, nella prefigurazione del possibile errore; ex post, nella gestione anche emotiva dell'errore, che, per quanto minimizzato, in ogni caso rimane un'eventualità reale.

In modo del tutto analogo, la 'Flessibilità', declinata sul piano educativo, si orienta verso il potenziamento delle abilità riferite alla resilienza necessaria per la gestione emotiva degli imprevisti. Si tratta di un passaggio educativo importante per lo sviluppo compiuto della personalità dell'individuo e una risorsa necessaria per un'adeguata interazione con l'intorno sociale nel prosieguo della vita adulta.

Pertanto, per ogni laboratorio sono individuate competenze disciplinari specifiche, in modo tale che la valutazione del percorso rientri a pieno titolo nelle più generali valutazioni curricolari, oltreché nella valutazione delle competenze trasversali. Predisposti all'interno di spazi adeguatamente attrezzati, i laboratori prevedono la realizzazione di attività pratiche, potenziando le proprie conoscenze ed abilità pregresse e arrivando a sviluppare competenze e capacità analoghe, e al tempo stesso essere pienamente coinvolti in un processo di crescita educativa.

I laboratori proposti, parallelamente alle attività caratteristiche della Locanda, spaziano dal laboratorio di cucina, al pastificio, senza dimenticare le attività di produzione agricola realizzata nell'orto che trova sede all'interno dell'area circostante la struttura.

ATTIVITÀ

Per quanto concerne lo svolgimento delle attività laboratoriali svolte presso la Cooperativa Sociale DAL BARBA, tenendo presente l'organizzazione dell'attività e la metodologia, le proposte laboratoriali si ispirano a un insieme di competenze-obiettivo di ordine generale, articolata in:

- *laboratorio di cucina*: mediante la preparazione delle diverse pietanze, sarà possibile acquisire, a seconda delle diverse abilità espresse dai ragazzi, competenze di tipo logico-matematico, importanti per il raggiungimento di abilità funzionali, come la comprensione dei concetti di peso, misura, tempo, consequenzialità, valore, oltre che sensoriali: discriminare i sapori e gli odori, nonché realizzare in modo non meramente meccanico specifiche ricette con la relativa acquisizione della ricca terminologia. Inoltre, potrà essere promossa l'acquisizione di competenze nella formulazione e nella ricostruzione grafica e non delle procedure messe in atto;
- *laboratorio servizio sala*: un contesto di importanza cardinale all'interno della Cooperativa Sociale DAL BARBA e in sinergia con il laboratorio di cucina è senza dubbio il servizio di sala. In tale attività laboratoriale è possibile suddividere e

scomporre diverse mansioni in sotto compiti specifici affinché il singolo ragazzo/a possa trovare gratificazione dell'attività svolta. Il servizio sala è il laboratorio con la maggior possibilità di interazione sociale, vi è quindi la possibilità di sviluppare tutta la parte di comunicazione interpersonale tra i ragazzi e i commensali presenti. La strutturazione delle attività possibili all'interno della sala varia dalla pulizia delle sale e del bar, la preparazione delle posate e della mise en place fino alla spiegazione delle pietanze e alla ricezione delle comande.

- *laboratorio pastificio*: si tratta di un laboratorio in cui viene realizzata una specifica e ben strutturata attività che privilegia lo sviluppo di manualità e, insieme, di acquisizione di specifiche competenze: lavorare sulle macchine impastatrici e trafilatrici e maneggiare in modo adeguato gli strumenti, seguendo in modo ordinato specifiche mansioni e ricette per la preparazione degli impasti fino al confezionamento del prodotto;
- *laboratorio orticolo*: le attività riguardanti l'orto saranno focalizzate innanzitutto sulla progettazione, sull'organizzazione e sulla gestione dello spazio; successivamente sulla preparazione del terreno, sulle tecniche di compostaggio e di concimazione del terreno, sull'irrigazione e la semina degli ortaggi, con la relativa messa a dimora e l'eventuale trapianto delle piantine. Tale fase sarà seguita dalla coltivazione e dalla cura durante la crescita, fino alla raccolta, degli ortaggi. Tali attività consentiranno di scoprire le caratteristiche delle diverse tipologie di vegetali e del loro ciclo biologico, nonché delle tecniche di coltivazione (coltivazioni biologiche e non);
- *laboratorio di produzioni artigianali*: lo sviluppo di attività conformate agli interessi e alle abilità del singolo partecipante si coniuga con la possibilità di creare prodotti funzionali al contesto in cui opera la Locanda. Attraverso la realizzazione di semplici manufatti, si persegue l'obiettivo di incrementare le capacità di concentrazione e di attenzione preesistenti e lo sviluppo di migliori abilità fino motorie.

DESTINATARI

Le principali tipologie di fragilità, ovvero di problematiche legate al neurosviluppo che vengono prevalentemente intercettati dalla Cooperativa sono il disturbo dello spettro autistico, la Sindrome di Down, presenza di ritardo cognitivo (condizione di disabilità), e le situazioni, ancorché transitorie, di difficoltà e marginalità socioeconomica (condizione di vulnerabilità).

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio avviene a seguito della presa in carico attivata dal servizio sociale territoriale di riferimento. In sinergia con l'assistente sociale si organizza un incontro di presentazione presso la struttura dei servizi sociali e, a seguito di tale incontro, nel quale viene presentato il/la ragazzo/a al coordinatore della Cooperativa, una visita presso la struttura nella quale vengono mostrati gli spazi, le attività e presentate le persone che già svolgono un percorso presso la Cooperativa. Con l'inizio delle attività viene svolto un periodo di osservazione, attraverso specifiche schede osservative redatte, e di reciproca conoscenza con la finalità di comprendere gli interessi, le passioni e le competenze del/la ragazzo/a nei vari contesti laboratoriali. L'esito del graduale inserimento sarà la proposta alla persona con disturbo del neurosviluppo e la sua famiglia di un progetto personalizzato basato soprattutto sugli interessi e sulle capacità, tale progetto è dinamico, nel senso che in base ai feedback della persona, della famiglia, dei servizi e/o delle osservazioni viene modificato e ritagliato con l'obiettivo di facilitare la presenza della persona in modo funzionale e virtuoso.

FIGURE PROFESSIONALI

Addetto alla ricezione delle merci, addetto all'imballo intermedio, addetto all'imballo finale, addetto alla produzione della pasta, addetto alla produzione di dolci, addetto alla manutenzione delle macchine e attrezzature, addetto modanatura-lavaggio-taglio cibi,

addetto preparazione e cottura delle pizze, addetto preparazione piatti freddi, addetto preparazione piatti caldi, addetto preparazione bevande, addetto servizio bevande e pasti, addetto lavaggio e pulizia attrezzi ed utensili, addetto lavaggio e pulizia locali, addetto attività di cassa e contabilità

LUOGO DI EROGAZIONE

Villa Lagarina (TN) – Via Pesenti 1

PERIODO E ORARI DI APERTURA

Le attività presenti all'interno della Cooperativa Sociale DAL BARBA si estendono lungo l'intero arco della settimana, dal lunedì alla domenica, sia nell'orario del pranzo, sia in quello della cena. L'orario delle attività in genere è dalle ore 8.30 alle 14.30 e dalle 18.30 alle 22.30, con la possibilità di modificarlo in caso di bisogni o necessità espresse soprattutto della famiglia.

3.2. definizione dei fattori e standard di qualità adottati

FATTORI STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI

Nella tabella seguente sono individuati gli indicatori comuni anche ai fini del monitoraggio e miglioramento della qualità:

	COSA	CHI	INDICATORE
Modalità di accesso	Relazione di presentazione, primo incontro, visita guidata	Persone con disabilità, famiglia, assistente sociale, coordinatore e responsabili della cooperativa	Entro 45 giorni dalla domanda
Progetto educativo individualizzato	Osservazione	Educatori, Coordinatore	Entro 180 gg
	Raccolta informazioni	Coordinatore	
	Stesura PEI	Coordinatore, educatori	
	Condivisione PEI	Assistente sociale, famiglia, educatori, coordinatore	
	Monitoraggio	Educatori, coordinatore	Minimo 2 volte all'anno
	Aggiornamento	Educatori, coordinatore, assistente sociale, famiglia	Minimo 1 volta all'anno
Lavoro di equipe	Condivisione e valutazione proseguito delle attività e degli specifici percorsi	Educatori, coordinatore, Direzione competente	Settimanale
Famiglia	Colloqui periodici di approfondimento e monitoraggio	Educatori, Coordinatore, famiglia, Direzione competente	Minimo 1 volta all'anno.
Proposte e opportunità	Sviluppo delle capacità relazionali, in base alle specifiche capacità e interessi.	Educatori, coordinatore	Giornaliero

REFERENTE DEL MONITORAGGIO

- Coordinatore psico-educativo
- Educatori

3.3. altre informazioni utili



DAL BARBA Cooperativa sociale adempie agli obblighi previsti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, trattamento dei dati, HACCP. Il sistema organizzativo è in fase di implementazione per il sistema qualità e l'ottenimento della certificazione ISO 22000