



# **CARTA DEI SERVIZI**

# **2021**

## Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
2. LA NORMATIVA NAZIONALE DI RIFERIMENTO.....	4
3. IL CONTESTO NORMATIVO LOCALE	
IL MODELLO PROVINCIALE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	7
4. LA COOPERATIVA EPHEDRA .....	8
5. IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO.....	9
6. MISSION E VISION, VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI .....	12
7. LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – FATTORI DI QUALITA'.....	14
8. A CHI CI RIVOLGIAMO – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS .....	17
9. L'ASSETTO DI GOVERNO E ORGANIZZATIVO.....	20
10. I NOSTRI SERVIZI.....	21

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1. Cosa è

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche in quella locale, che deve essere adottato per la gestione di alcuni servizi pubblici (art. 32, c.1, del D.lgs. n. 33/2013 – Codice di trasparenza della pubblica amministrazione), 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 esterni all'amministrazione (art 13 della L.328/2000).

La Carta dei Servizi:

- definisce gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni);
- costituisce inoltre un impegno assunto dai soggetti esterni nei confronti dell'ente accreditante relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità dei servizi;
- costituisce uno strumento, chiaro e trasparente sui servizi offerti e periodicamente aggiornato, di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti, nel rispetto della qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinati degli stessi.

### 1.2. A cosa serve – obiettivi

Attraverso la Carta dei Servizi, Ephedra Società Cooperativa Sociale, intende:

- accreditarsi in Provincia Autonoma di Trento, in quanto prevista nei requisiti generali in materia di autorizzazione e accreditamento per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali;
- assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante e nei confronti dei cittadini;
- informare in modo chiaro e diffuso sulle proprie attività, organizzazione, scelte e progettualità;
- promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi, indagando sul grado di soddisfazione percepita;
- tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, attraverso la gestione dei reclami;
- migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive;
- nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale

## 2. LA NORMATIVA NAZIONALE DI RIFERIMENTO

### 2.1. Ambito di riferimento

La Carta dei Servizi si riferisce per legge ai servizi pubblici. Il suo ambito di applicazione, anche in base al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” considera servizio pubblico anche i servizi svolti in regime di concessione o mediante convenzione, volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della Legge 12 giugno 1990, n. 146.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.

Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione o l'affidamento:

- fissa i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi, quali il principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, di scelta, di partecipazione, efficienza ed efficacia,;
- individua gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità;
- prevede le procedure di reclamo a tutela dell'utente per la violazione dei principi fondamentali;
- definisce la struttura ed il contenuto minimo della Carta dei Servizi dei soggetti erogatori, individuando uno schema base;
- prevede come “condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento” che l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei Servizi, che rappresenta l'impegno assunto nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- promuove, diffonde e sviluppa di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili;
- prevede che la Carta dei Servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo “orientamento alla qualità” caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti e legittimando l'utente a pretenderne il rispetto.

## 2.2. I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi sono:

- **principio di eguaglianza:** inteso come divieto di ogni discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni pubbliche.
- **principio di imparzialità:** vengono definite le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.
- **principio di continuità:** l'erogazione dei servizi, salvo cause di forza maggiore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- **principio di scelta:** l'impegno a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- **principio di partecipazione:** la partecipazione del cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente mediante le indagini di soddisfazione e la gestione dei reclami.

Il principio di partecipazione è rafforzato attraverso alcuni strumenti di tutela/ascolto del cittadino-utente: il diritto di accesso agli atti nel rispetto della riservatezza altrui; il diritto di accesso ai propri dati personali e di essere informato sulle modalità e finalità del trattamento dei dati; il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti; il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali; il diritto di limitazione al trattamento e il diritto di ricevere i propri dati in formato strutturato e leggibile.

- **principio di efficacia ed efficienza:** l'impegno a incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi disponendo di un piano della formazione, che preveda l'aggiornamento e la formazione continua del personale che lavora a contatto diretto con l'utenza; di un organigramma e di un funzionigramma in cui risultino chiare le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali il controllo di gestione e il presidio del sistema di qualità.

## 2.3. Il modello nazionale della Carta dei Servizi

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 definisce la struttura ed il contenuto minimo della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi deve contenere i seguenti elementi:

- **la descrizione sintetica del soggetto gestore**, dei suoi fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali deve uniformarsi;
- **le modalità di erogazione dei servizi** con specifico riferimento ai fattori che ne definiscono la qualità (fattori di qualità) quali comunicazione e informazione, affidabilità e tempestività, trasparenza e alla definizione degli obiettivi di miglioramento.
- **gli strumenti di tutela del cittadino-utente**
- **le schede descrittive dei servizi offerti**
- **la dislocazione territoriale delle strutture e dei servizi**

Vengono individuati gli indicatori relativi ai fattori di qualità; vengono raccolti ed elaborati i dati significativi

**2.4. Strumenti di ascolto del cittadino-utente. Indagine di soddisfazione**

Si intende promuovere, diffondere e sviluppare un metodo di rilevazione sistematica della qualità dei servizi percepita dal cittadino-utente, basato sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzato a progettare sistemi di erogazione di servizi calibrati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

La rilevazione sistematica della qualità dei servizi, oltre ad essere propulsore di miglioramento, rileva esigenze, bisogni e aspettative degli utenti; fa emergere i bisogni, raccoglie idee, suggerimenti e promuove la partecipazione, verifica l'efficacia delle scelte aziendali e rafforza il livello di comunicazione.

**2.5. Strumenti di tutela del cittadino-utente. Procedure di reclamo**

Si intende promuovere le procedure di reclamo a tutela dell'utente, che devono essere accessibili, di semplice comprensione, di facile utilizzo.

### **3. IL CONTESTO NORMATIVO LOCALE**

#### **IL MODELLO PROVINCIALE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale, si fa riferimento alla Legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 che sancisce l'applicazione dei principi contenuti nella L.P. 23/1992, con particolare riferimento all'art. 40 quater (Servizio di garanzia del cittadino-utente), che istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano svolti con modalità atte a promuovere il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e loro partecipazione alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione.

La LP. 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche Sociali nella Provincia Autonoma di Trento), in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale, prevede che tra i requisiti dell'accREDITAMENTO sia compresa l'adozione della Carta dei Servizi.

Nella Carta dei Servizi che ciascun ente del terzo settore deve adottare, deve essere garantito il rispetto degli indirizzi, dei livelli essenziali e degli standard qualitativi e quantitativi definiti dall'ordinamento delle politiche sociali provinciale.

Lo schema provinciale della Carta dei Servizi è stato elaborato in conformità alle indicazioni della disciplina vigente di livello nazionale e di livello locale. Si intendono pertanto assunte, nello schema della Carta dei Servizi provinciale, tutte le indicazioni già riportate nella normativa nazionale di riferimento (principi fondamentali – contenuti essenziali – strumenti di tutela e di ascolto).

## 4. LA COOPERATIVA EPHEDRA

**Ephedra Società Cooperativa Sociale Onlus ha sede legale a Riva del Garda (Tn) Piazza Mimosa 2 – Codice Fiscale e Partita Iva 01426520225.**

Nasce nell'ottobre del 1993 per volontà di un gruppo di professionisti attivi nell'ambito sociale e educativo. La forma societaria scelta, quella della cooperazione sociale, ci sembrava corrispondente a quelli che erano i nostri ideali, le nostre progettualità e le finalità che volevamo perseguire.

Fra gli anni ottanta e novanta si erano stabiliti nella zona dell'Alto Garda e Ledro immigrati provenienti sia dal Sud Italia che dall'estero. Persone spesso in situazioni difficili, in cerca di una sistemazione stabile e permanente. Per accogliere questi nuovi cittadini erano nati, su iniziativa delle Amministrazioni comunali del territorio, nuovi quartieri di edilizia popolare che, se da una parte soddisfacevano il bisogno abitativo, dall'altra si presentavano come caseggiati vuoti di contenuti e di offerte sociali e culturali, tali da far emergere, in breve tempo, condizioni di forte disagio e di degrado. Molti erano i minori, soprattutto adolescenti e giovani adulti, che presentavano problematiche di integrazione e non solo.

Il primo obiettivo della Cooperativa fu pertanto quello di attivare azioni educative rivolte a quei gruppi di ragazzi che si incontravano nelle strade e nelle piazze di quei quartieri, promuovendo in modo organizzato e strutturato interventi nati dal basso, nell'ottica di un coinvolgimento e di uno sviluppo partecipato da parte della Comunità locale. In accordo con l'Ente pubblico, la cui finalità era quella di favorire l'integrazione sociale nel territorio, si iniziò ad operare privilegiando un approccio sistemico e una dimensione gruppale, oltre che individuale, stimolando le realtà territoriali esistenti all'attivazione di reti impegnate nella promozione di temi sociali, nella tutela dei diritti dei più deboli, nella sensibilizzazione della Comunità locale.

Negli anni Ephedra si è specializzata nel settore dei servizi socio-educativi e culturali tesi al recupero di situazioni di marginalità sociale e/o svantaggio psico-fisico, attraverso processi di prevenzione e integrazione, crescendo, grazie a una gestione efficace e alla qualità del lavoro svolto, sia in termini di progettualità, sia dal punto di vista organizzativo e gestionale, diventando un'impresa sociale solida e stabile.



## 5. IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO

**Ephedra Società Cooperativa Sociale** opera per perseguire un eccellente livello di qualità dei propri interventi, attraverso un gruppo di lavoro che, in ragione della propria professionalità, cerca di offrire sempre le migliori risposte ai destinatari dei nostri interventi e alle richieste dei Servizi territoriali con i quali si è sviluppato il lavoro di rete.

La **Carta dei Servizi** è un ulteriore passo avanti nella direzione della trasparenza e della professionalità, rappresentando uno strumento efficace per rendere chiara, semplice, comprensibile e diretta la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti.

La Carta dei Servizi fornisce una dettagliata descrizione di quello che siamo e auspichiamo di continuare a essere in futuro, di quello che possiamo offrire in termini di progettualità e servizi, in coerenza con i principi fondativi del nostro agire professionale e sociale e nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente.

Costituisce quindi uno strumento, chiaro, trasparente e periodicamente aggiornato, dove viene **descritta la Cooperativa**, i suoi **obiettivi** e i suoi **principi**; **le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi**; i fattori che ne definiscono la **qualità**; i sistemi di misurazione e **valutazione della qualità**; gli obiettivi di miglioramento e gli strumenti di **partecipazione dei cittadini** alla valutazione dei servizi e alle procedure di tutela.

Rappresenta l'impegno assunto dalla Cooperativa nei confronti dell'Ente accreditante relativo al possesso di strumenti e al rispetto delle regole di funzionamento coerenti con l'effettivo orientamento della qualità dei servizi.

La **Carta dei Servizi** è un documento con il quale Ephedra fissa alcuni **obiettivi**:

- intende accreditarsi in Provincia Autonoma di Trento in quanto prevista nei requisiti generali in materia di autorizzazione e accreditamento per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali;
- assume i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante e nei confronti dei cittadini in merito al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità dei servizi;
- illustra e informa, in maniera chiara e diffusa, in merito alla sua identità, ai suoi valori, all'organizzazione interna, alle scelte, alla progettualità, alle proprie attività;
- individua e definisce gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le strategie per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini-utenti;
- fissa i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi;
- promuove l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi, indagando sul grado di soddisfazione percepita;
- tutela il cittadino-utente rispetto alla qualità dei servizi attraverso la gestione dei reclami;
- intende migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e le azioni correttive.

**La Carta dei servizi è pubblicata sul sito internet della Cooperativa ([www.ephedra.tn.it](http://www.ephedra.tn.it)) ed è disponibile presso gli uffici della Cooperativa.**

Viene verificata e aggiornata con cadenza triennale e comunque ogni qualvolta le condizioni di erogazione dei servizi, le caratteristiche dei fruitori ovvero altre motivazioni lo rendano necessario.

I bisogni di fiducia, sicurezza, benessere, di realizzazione personale e sociale, sono riscontrabili in ogni luogo e periodo ma la composizione di tali esigenze assume sempre dinamiche nuove. La prospettiva mette attenzione prioritariamente alle problematiche e ai bisogni delle persone assistite, che spesso presentano condizioni di fragilità e difficoltà conclamate.

Esiste però una forma di disagio dovuta ai problemi che insorgono nella normale quotidianità delle persone e delle loro famiglie: è una dimensione del quotidiano che esprime un peggioramento della qualità della vita e che registra le difficoltà, i fallimenti, le impossibilità che possono aprire percorsi di emarginazione e di disagio in grado di colpire qualsiasi soggetto.

Persone, minori e famiglie sono esposti a rischio di disagio nella società attuale più facilmente che in altri periodi, per un aumento della complessità dei percorsi di vita, per la recente **crisi** sociale e sanitaria connessa alla diffusione della pandemia di Covid-19, per il peggioramento economico conseguente che sta producendo instabilità e precarietà lavorativa, e la vaporizzazione dei rapporti di coesione sociale (famiglie sempre più socialmente isolate, immigrazione, mancanza di reti di sostegno).

Rimangono attuali alcune questioni:

- ✓ ***crisi economica e dimensione qualitativa dei rapporti sociali***: instabilità e precarietà lavorativa, famiglie sempre più socialmente isolate, immigrazione, mancanza di reti sociali, fasce sociali che hanno meno possibilità di usufruire dei servizi e di altre iniziative;
- ✓ ***nuova dimensione strutturale dei nuclei familiari***: forme familiari variegata, famiglie mononucleari, famiglie ricomposte, famiglie bisognose di assistenza economica, nuove povertà, ecc.;
- ✓ ***nuova dimensione qualitativa dei rapporti intra-familiari***: inadeguatezza dei rapporti e forte conflittualità, difficoltà crescente di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, ritmi serrati di lavoro e mancanza di confronto, inadeguatezza del ruolo genitoriale, instabilità coniugale, ecc.;
- ✓ ***incremento del fenomeno migratorio***: aumento di minori stranieri nella comunità.

A tali questioni si aggiungono:

- ✓ ***mancanza di lavoro oppure la limitata qualità del lavoro***, in termini di precarietà e ritmi elevati/serrati di lavoro;
- ✓ ***situazioni economiche insicure***, senza risorse certe e propense all'indebitamento;
- ✓ ***condizioni abitative non soddisfacenti*** o a elevati costi;
- ✓ ***povertà culturale e intellettuale***, che genera situazioni di debolezza, vulnerabilità e fragilità;
- ✓ ***mancanza di coesione sociale***, che diffonde un sentimento di anti-socialità, incapacità di comprendere le norme, le regole e le leggi del paese/comunità;
- ✓ ***relazioni inadeguate*** sia intra-familiari sia sociali;

- ✓ **gravoso carico derivato dal lavoro di cura**, che si accresce per la prolungata permanenza in casa di figli e/o per la presenza di anziani e persone con scarsa salute e/o per la mancanza di servizi;
- ✓ **crescente fenomeno di genitorialità negligente**, disattenta, anche per le difficoltà oggettive del vivere quotidiano;
- ✓ **basso livello di benessere psico-fisico**, uno stato di salute non soddisfacente e/o difficoltà di ordine psicologico, connotati da più patologie e più marcate;
- ✓ **difficoltà derivanti dai “passaggi” nei corsi di vita**, in particolar modo nelle esperienze migratorie;
- ✓ **sentimento di fallimento del progetto migratorio** per alcuni nuclei familiari.

Individuare prontamente le nuove emergenze, ma anche rintracciare le aree di debolezza e di criticità di sistema è un lavoro complesso che dovrebbe essere condotto con perizia, attraverso:

- ✓ **formazione permanente** sia di tipo specialistico sia interdisciplinare;
- ✓ **implementazione dei saperi** (teorie, scuole di pensiero, letteratura di settore, ecc.);
- ✓ **confronto e dibattito a più livelli** (teorici e di esperienza) con differenti interlocutori;
- ✓ acquisizione e utilizzo di **strumenti tecnici**;
- ✓ **condivisione di dati, informazioni ed esperienze**;
- ✓ attuazione di **interventi educativi complessi** che includono una pluralità di visioni, approcci transculturali, interdisciplinari, inter-istituzionali (lavoro su disadattamenti, devianza, patologie, etc.);

È necessario creare una connessione che produca interesse, informazione e partecipazione, che aiuti i cittadini a meglio capire che cosa vuol dire avere dei servizi che si occupano di minori, adulti e anziani, e di persone in stato di bisogno e disagio psico-sociale, e il significato che questi hanno per la vita sociale, per il benessere collettivo e per la salute della comunità.

## 6. MISSION E VISION, VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

**Ephedra** è una **cooperativa sociale di servizi**, senza fini di lucro, retta e disciplinata secondo il principio della mutualità, che ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, all'integrazione sociale dei cittadini, alla prevenzione del disagio psico-fisico, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. La Cooperativa non distribuisce utile tra i soci e l'attività dei componenti del Consiglio di Amministrazione è, per statuto, offerta a titolo gratuito.

**Ephedra** si ispira a principi di integrazione e di inclusione di ogni soggetto appartenente alla comunità stessa e ai principi di solidarietà e mutualità tra i soggetti, dedicandosi con particolare attenzione e competenza psicopedagogico-educativa alle persone socialmente deboli, promuovendone i diritti, dando voce ai loro bisogni, elaborando e gestendo progetti volti a ridurre gli stati di marginalità sociale. In tal modo si intende implementare la resilienza dei soggetti e incrementarne le potenzialità e l'opportunità di autoaffermazione e realizzazione umana.

**Ephedra** muove verso un orizzonte di giustizia ed equità sociale e crede nella capacità della comunità di essere, a tutti gli effetti, una collettività educante in grado di offrire a ogni bambino e bambina, ragazzo, ragazza, giovane, le condizioni migliori per sviluppare la propria unicità e la propria peculiare bellezza interiore.

Per realizzare tutto questo **Ephedra** realizza in modo organizzato e strutturato interventi educativi, promuove l'integrazione sul territorio agendo dall'interno, privilegia un approccio sistemico e una dimensione grupppale, oltre che individuale, stimola le realtà territoriali esistenti all'attivazione di reti impegnate nella promozione di temi sociali, nella tutela dei diritti dei più deboli, nella sensibilizzazione della comunità locale.

In tal senso, i rapporti tra la Cooperativa, in quanto erogatore di servizi, e l'utenza, sono improntati ai seguenti fondamentali **principi** che **Ephedra** si impegna a rispettare e perseguire.

- ✓ **Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni pubbliche. Il principio di eguaglianza si traduce nel garantire l'accesso ai servizi senza distinzione, assicurando pari opportunità e diritti a tutti e adattando i servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- ✓ **Imparzialità:** sono definite le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.
- ✓ **Continuità:** l'erogazione dei servizi, salvo cause di forza maggiore, è continua, regolare e senza interruzioni, coerentemente con i valori etici fondanti la cooperativa.
- ✓ **Scelta:** impegno a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di flessibilità nell'erogazione dei servizi sul territorio.
- ✓ **Promozione e centralità della persona:** si valorizzano le capacità e le potenzialità degli utenti e delle loro famiglie all'interno dei loro contesti di vita, prestando particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale.

- ✓ **Partecipazione:** la partecipazione dei cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente mediante le indagini di soddisfazione e la gestione dei reclami. Il principio di partecipazione è rafforzato attraverso alcuni strumenti di tutela/ascolto del cittadino-utente: il diritto di accesso agli atti nel rispetto della riservatezza altrui; il diritto di accesso ai propri dati personali e di essere informato sulle modalità e finalità del trattamento dei dati; il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti; il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali; il diritto di limitazione al trattamento e il diritto di ricevere i propri dati in formato strutturato e leggibile in cui risultano chiare le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali
- ✓ **Promozione di legami sociali:** per mezzo della creazione e promozione di gruppi e la facilitazione di relazioni intergenerazionali.
- ✓ **Professionalità:** attraverso la formazione interna, l'autoformazione e la supervisione degli operatori, in un processo di evolutivo teso al miglioramento costante della qualità del lavoro sociale svolto.
- ✓ **Integrazione con il territorio e lavoro di rete:** ci impegniamo a collaborare attivamente, e nel rispetto delle competenze e dell'autonomia dei singoli, con tutti i soggetti e le istituzioni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi perseguiti dalla Cooperativa.

## 7. LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI - RAPPORTI CON I CITTADINI/UTENTI - FATTORI DI QUALITA'

### **Comunicazione e informazione, affidabilità e tempestività, trasparenza**

Ephedra presta sempre particolare attenzione alla comunicazione e alla informazione, di fondamentale importanza per la qualità dei servizi.

Assicura piena informazione agli utenti circa l'identità e i valori della cooperativa, i servizi a disposizione, i criteri e le modalità di accesso e di erogazione degli stessi con particolare riferimento ai fattori che ne definiscono la qualità; verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni e la loro accessibilità al cittadino; organizza le proprie attività per essere sempre in grado di fornire tempestivamente ed in modo chiaro ed esaustivo le informazioni al cittadino-utente, le procedure che consentano l'erogazione efficace e tempestiva dei servizi.

Garantisce la chiarezza, la trasparenza e la completezza delle informazioni anche attraverso un sito internet ([www.ephedra.tn.it](http://www.ephedra.tn.it)) dove sono descritte tutte le informazioni sulla cooperativa e i suoi servizi, e dove è contenuta la modulistica per la partecipazione e la tutela del cittadino-utente.

Presso gli **Uffici amministrativi di Ephedra** è inoltre possibile ricevere informazioni sui servizi offerti, consultare i documenti della Cooperativa disponibili al pubblico (quali: Atto Costitutivo, Statuto, Bilancio Civile, Bilancio Sociale, Carta dei servizi, ecc.) e reperire la modulistica (privacy, osservazioni e reclami, soddisfazione, ecc.).

### **Recapiti**

Riva del Garda, Piazza Mimosa n. 2

Tel./Fax: 0464-556544

E-mail [ephedra@consolida.it](mailto:ephedra@consolida.it)

**Gli indicatori di qualità** sono le iniziative atte a migliorare i servizi offerti e il rapporto con l'utenza. Vengono periodicamente aggiornati e valutati per adeguarli alle mutate esigenze dei servizi nonché agli obiettivi di miglioramento della qualità.

Ephedra ha la certificazione di qualità ISO 9001. All'interno delle procedure del sistema di qualità è prevista l'individuazione e l'adozione di un **sistema di rilevazione della qualità** percepita dai clienti relativamente ai servizi erogati dalla cooperativa mediante la raccolta di reclami, suggerimenti e osservazioni (rilevazione passiva) e la compilazione di appositi questionari (rilevazione attiva).

La procedura intende rilevare la qualità dei servizi erogati attraverso la percezione degli stakeholders e tutelare i diritti dei propri clienti dando loro la possibilità di essere parte attiva del processo di valutazione e di miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato, permette di attivare servizi sempre più aderenti ai bisogni di chi ne usufruisce. La rilevazione della qualità dei servizi e la definizione degli obiettivi di miglioramento passano anche dalla valutazione dell'utenza sulla qualità del servizio.

I principali stakeholders sono i committenti dei servizi, i fruitori dei servizi (utenti) e le famiglie.

La gestione della soddisfazione degli stakeholders viene effettuata annualmente e comprende:

- **la gestione dei reclami, suggerimenti e osservazioni**

Gli stakeholders possono sporgere reclami, suggerimenti e osservazioni compilando l'apposito modulo predisposto dalla Cooperativa e disponibile sul sito web ([www.ephedra.tn.it](http://www.ephedra.tn.it)) o presso gli uffici della stessa.

I reclami, i suggerimenti e le osservazioni vengono registrati mensilmente dal responsabile della qualità su un file appositamente predisposto e comunicati ai coordinatori dei servizi. I coordinatori procedono ad una valutazione della fondatezza e della pertinenza dei reclami, suggerimenti e osservazioni definendo le azioni di risoluzione e gestione degli stessi. A seguito della valutazione e analisi possono essere attivate specifiche azioni correttive e/o di miglioramento, ovvero possono essere utilizzate nella definizione del piano di miglioramento annuale dei servizi.

- **la gestione della soddisfazione dei clienti**

La gestione della soddisfazione viene gestita attraverso la somministrazione di questionari a utenti, famiglie/tutori e committenti. I questionari, suddivisi per singolo servizio e tipologia di cliente, possono essere consegnati dai coordinatori oppure scaricati dal sito della cooperativa ([www.ephedra.tn.it](http://www.ephedra.tn.it)). Sono costituiti da domande dirette finalizzate a raccogliere il punto di vista dei clienti rispetto al perseguimento degli standard di qualità stabiliti. Ogni questionario di rilevazione della soddisfazione permette ai clienti di esprimere un giudizio quantitativo (scala da 1 a 5) e qualitativo (possibilità di inserire commenti e osservazioni). Nella definizione delle domande si è cercato di privilegiare la chiarezza e la comprensibilità. In particolare il questionario per gli utenti dei servizi è stato predisposto con domande semplici e comprensibili, a misura dell'età.

I questionari vengono elaborati dal responsabile del sistema qualità a cadenza mensile. Il responsabile qualità elabora i dati quantitativi (calcolo delle medie dei valori per ogni singolo servizio) riportandoli su un file appositamente predisposto. I commenti e le osservazioni riportate sui questionari vengono classificate per la successiva valutazione effettuata dai coordinatori dei servizi.

I risultati delle indagini di soddisfazione possono dare luogo a specifiche azioni correttive e/o di miglioramento, ovvero possono essere usate nella definizione del piano di miglioramento annuale dei servizi.

Il sistema di qualità ISO 9001 prevede quindi l'adozione di una procedura **di rilevazione e gestione delle non conformità, azioni correttive e di miglioramento.**

La procedura definisce le modalità e le responsabilità adottate per gestire le non conformità interne relative ai servizi, alle attività e ai risultati delle attività; le azioni messe in atto per eliminare le cause delle non conformità al fine di evitare che si ripetano (azioni correttive e preventive); le azioni messe in atto per rimuovere, eliminare, mitigare rischi e/o per cogliere opportunità (azioni di miglioramento).

Il trattamento delle segnalazioni, reclami, suggerimenti, osservazioni e/o non conformità non è sufficiente per realizzare il miglioramento del Sistema di Gestione. Per ottenere miglioramenti continuativi e duraturi è necessario infatti rimuovere le cause delle non conformità. Analogamente, per cogliere un'opportunità, è necessario valutarne bene l'impatto sull'organizzazione. Le azioni correttive e di miglioramento hanno dunque lo scopo di modificare e migliorare l'organizzazione, i processi e le attività. Per promuovere l'avvio di azioni correttive o di miglioramento si effettua un esame sistematico di una serie di fonti informative, quali ad esempio:

- registrazioni derivanti dall'applicazione del Sistema di gestione (esiti di controlli di processo, risultati di analisi non conformità, risultati di analisi segnalazioni, analisi di indicatori di attività, ecc.);
- non conformità riscontrate nell'ambito di audit interni e/o di verifiche dell'organismo di certificazione;
- riesame della Direzione;
- segnalazioni, reclami e ritorni negativi da parte degli utenti;
- individuazione/segnalazione di particolari ambiti di miglioramento dell'operatività;
- osservazioni/suggerimenti del personale, della direzione e di altri soggetti interni ed esterni;
- variazioni intervenute o prospettate nell'assetto organizzativo

Ephedra ha adottato un sistema di gestione del trattamento dei dati secondo la normativa vigente, D.l.vo. n. 101/2018 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.

All'interno del sistema privacy è prevista la gestione documentale idonea a garantire la disponibilità, la reperibilità e la sicurezza dei documenti in entrata e in uscita per mezzo di archivio informatico e cartaceo. Il sistema prevede misure che contribuiscono alla partecipazione del cittadino-utente e a tutela dei suoi diritti.

#### **Misure che contribuiscono ai diritti degli interessati**

La cooperativa:

rende informative scritte differenziate per ogni ambito di trattamento e di servizio allo scopo di fornire puntuali dettagli sulle modalità di raccolta, gestione e conservazione delle informazioni;

adotta un sistema di cifratura dell'identità dell'utente interessato allo scopo di ridurre ulteriormente il rischio di una sua identificazione impropria con eventuale danno per la sua dignità e riserbo;

rispetta i diritti dell'interessato (diritto alla portabilità dei dati – diritto alla rettifica e cancellazione dei dati – diritto di opposizione e di limitazione di trattamento)



## 8. A CHI CI RIVOLGIAMO – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

### UTENTI E LORO FAMIGLIE

La Cooperativa ha come scopo la promozione umana e l'integrazione sociale delle persone socialmente svantaggiate, con particolare attenzione ai minori, ai giovani e alle famiglie. I nostri servizi si rivolgono in modo allargato a tutta la comunità locale, con attività finalizzate alla promozione, alla prevenzione e all'integrazione.

Presso i Centri Socio Educativi Territoriali si accolgono **bambini e bambine, ragazzi e ragazze in età preadolescenziale e adolescenziale che vivono situazioni a rischio di disagio e di marginalità familiare e sociale**, lavorando con la prospettiva di una positiva uscita dalla condizione di rischio in cui si trovano. Si accolgono anche **ragazzi e ragazze stranieri** per favorirne un'integrazione e una interazione sociale efficaci. Si promuovono e si realizzano progetti educativi individualizzati e sono attivati interventi a sostegno della genitorialità dei **familiari dei ragazzi**. Si affrontano le situazioni di disagio valorizzando risorse e competenze dei minori inviati lavorando sulla cultura del limite ed esplorando possibilità e incertezze, pensando con loro il futuro.

Nell'ambito degli interventi di educativa scolastica si aiutano **minori in situazione di disagio e handicap** ad affrontare con serenità e fiducia in sé stessi le difficoltà e gli ostacoli che possono incontrare a scuola. Si guidano i ragazzi alla scoperta delle proprie capacità e abilità, per fare di queste scoperte il punto di partenza di un cammino che li conduca a una propria autonomia. Si facilitano e si mediano, dentro e fuori la scuola, situazioni problematiche, lavorando in condizioni di complessità relazionale, interagendo con i diversi interlocutori istituzionali.

Gli interventi di educativa domiciliare sono volti a favorire l'integrazione dei **minori nel contesto domestico e sociale** in cui vivono abitualmente. I ragazzi vengono accompagnati nelle molteplici attività pomeridiane contribuendo allo sviluppo cognitivo, affettivo ed emotivo della personalità, aumentandone il benessere, l'autostima e l'autonomia. Ci si pone al fianco delle **famiglie** e si accompagnano i **genitori** nel percorso di riappropriazione delle proprie competenze.

Officina Ephedra è un luogo di progettualità e ricerca e si propone come uno **spazio multifunzionale** in grado di accogliere attività di carattere educativo, sociale, culturale, ricreativo e assistenziale rivolto ai **minori e agli adulti della comunità locale**. Vi si realizzano progetti di sostegno alla genitorialità e di consulenza educativa e psico-pedagogica; percorsi di orientamento scolastico, formativo e professionale; laboratori di psicomotricità e di rilassamento e training autogeno; attività di supporto allo studio e di counseling interculturale, nonché laboratori di arte e di creatività rivolti ad adulti.

### SOCI

I soci di Ephedra sono 22, di cui 10 soci lavoratori e 12 soci sovventori.

I **soci** apportano le proprie risorse e le proprie differenti sensibilità, legate allo specifico contributo professionale e finanziario di ognuno. I soci hanno il diritto e il dovere di essere responsabili non solo nella propria attività o nella propria struttura, ma nella globalità della Cooperativa, prendendo parte alla costruzione di un progetto condiviso, partecipando attivamente alla gestione della Cooperativa in condizioni di parità, democraticità e uguaglianza. Essi cooperano al raggiungimento dei fini sociali e si astengono da ogni attività che sia in contrasto con questi e con gli interessi della Cooperativa.

I soci lavoratori prestano attività di lavoro remunerato e perseguono lo scopo di ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire, e in particolare coloro che abbiano maturato una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto della cooperativa o che comunque possano collaborare al raggiungimento dei fini sociali con la propria attività lavorativa e professionale.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento approvato ai sensi della Legge vigente in materia.

### **LAVORATORI**

La Cooperativa invita tutti i lavoratori, non solo i soci, a prendere attivamente parte alla costruzione di un progetto partecipato e a dividerne finalizzazioni e principi.

**Ephedra** applica a tutto il **personale dipendente** il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Gli educatori sono figure specialistiche, debitamente formate, con titolo di studio e esperienza professionale pertinente, che lavorano a diretto contatto con l'utenza, organizzando e partecipando alle attività programmate tramite le quali si realizzano gli interventi educativi.

La Cooperativa, secondo una prassi definita, organizza ogni anno delle giornate di selezione del personale utili a individuare figure professionali idonee e competenti da impiegare. La commissione è composta dal direttivo di Ephedra e da una psicologa.

### **VOLONTARI E TIROCINANTI**

I **volontari**, in modo gratuito, contribuiscono a sensibilizzare la Comunità attraverso la pratica del proprio servizio. Svolgono attività a diretto contatto con l'utenza e affiancano gli educatori in attività già programmate.

I **tirocinanti**, completando il proprio percorso formativo, portano all'interno del servizio le loro conoscenze, i loro interessi e le loro esperienze. Inoltre, grazie all'interazione tra la Cooperativa Ephedra e il mondo scolastico e universitario, promuovono un continuo spazio di ricerca e confronto, di generatività di idee e di nuove modalità operative.

### **COMMITTENTI PUBBLICI E PRIVATI**

**Ephedra** collabora con gli Enti presenti sul territorio instaurando con ognuno di loro una modalità peculiare di partecipazione. Sono i soggetti con i quali si costruiscono e definiscono le finalità e gli obiettivi con cui valutare gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà (Provincia Autonoma di Trento, Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, Comuni di Arco e Riva del Garda, Istituti Scolastici, soggetti privati che usufruiscono dei servizi di **Ephedra**).

### **ISTITUZIONI**

Le Istituzioni pubbliche e private (Amministrazioni Comunali, Provinciali, A.P.S.S., Procura e Tribunale per i Minorenni) in quanto organi rappresentativi e di governo della Comunità, sono gli interlocutori con cui **Ephedra** si confronta per elaborare progetti atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali del territorio nel quale opera.

## ORGANI DI CONTROLLO

**Ephedra** è soggetta a controllo contabile e revisioni periodiche annuali esercitate dalla Federazione Trentina delle Cooperative, ai sensi degli articoli 2409-bis e seguenti, del Codice Civile o da altro soggetto ritenuto idoneo dalla Legge.

## SUPERVISORI

A supporto degli educatori, in una prospettiva di verifica, elaborazione, e di continuo miglioramento del loro operato, sono previsti annualmente momenti di formazione e, a cadenza mensile, incontri di supervisione con consulenti esterni (**psicologi – psicoterapeuti**).

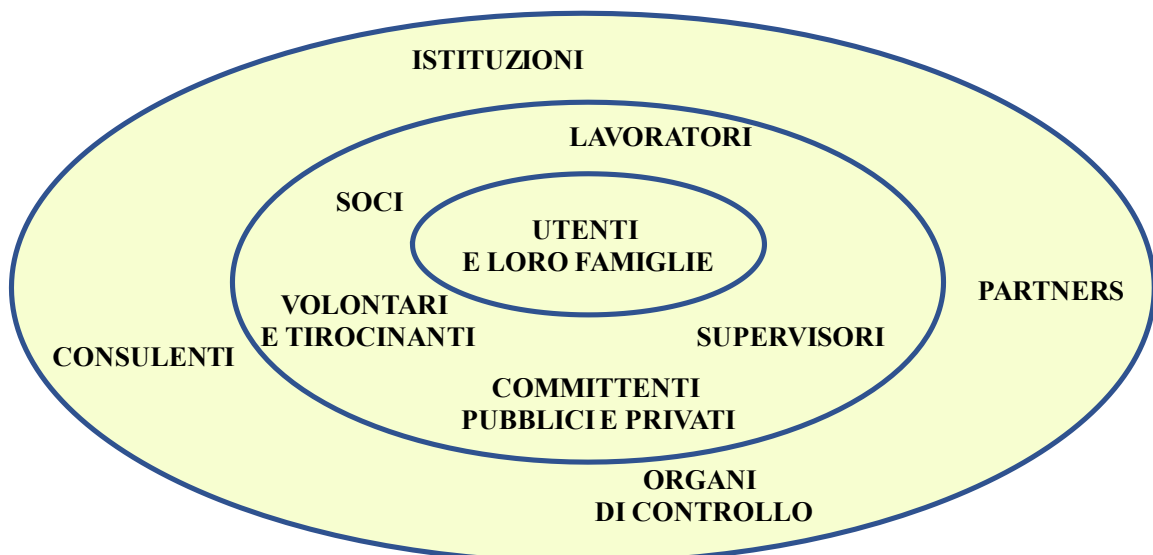
## PARTNERS

Sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

## CONSULENTI

Il Consiglio di Amministrazione di Ephedra è affiancato e supportato dalla Direzione, dalla Responsabile Amministrativa e dalla consulenza contabile/fiscale dello studio di commercialisti, dal consulente del lavoro.

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



## 9. L'ASSETTO DI GOVERNO E ORGANIZZATIVO

Gli organi sociali della cooperativa sono:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di amministrazione;
- c) la Società di controllo e revisione contabile.

L'**Assemblea Soci** approva il bilancio, nomina e revoca gli Amministratori, nomina la Società di controllo e revisione contabile, delibera sulle modifiche dello Statuto.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto dal Presidente, dal Vicepresidente e da tre Consiglieri, eletti dall'Assemblea dei Soci. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi quelli riservati all'Assemblea dei Soci dalla legge e dallo Statuto. Essi definiscono l'assetto organizzativo e le responsabilità di ciascuna funzione organizzativa.

La **Società di Revisione**, mediante revisioni biennali, verifica il rispetto delle disposizioni statutarie, di legge e l'osservanza delle norme mutualistiche, controlla il funzionamento sociale ed amministrativo e l'impostazione organizzativa e gestionale della società, appura la situazione patrimoniale e finanziaria della società.

Il Consiglio di Amministrazione è affiancato e supportato dalla **Direzione**, dalla **Responsabile Amministrativa** e dalla consulenza contabile/fiscale dello **studio di commercialisti e dal consulente del lavoro**.

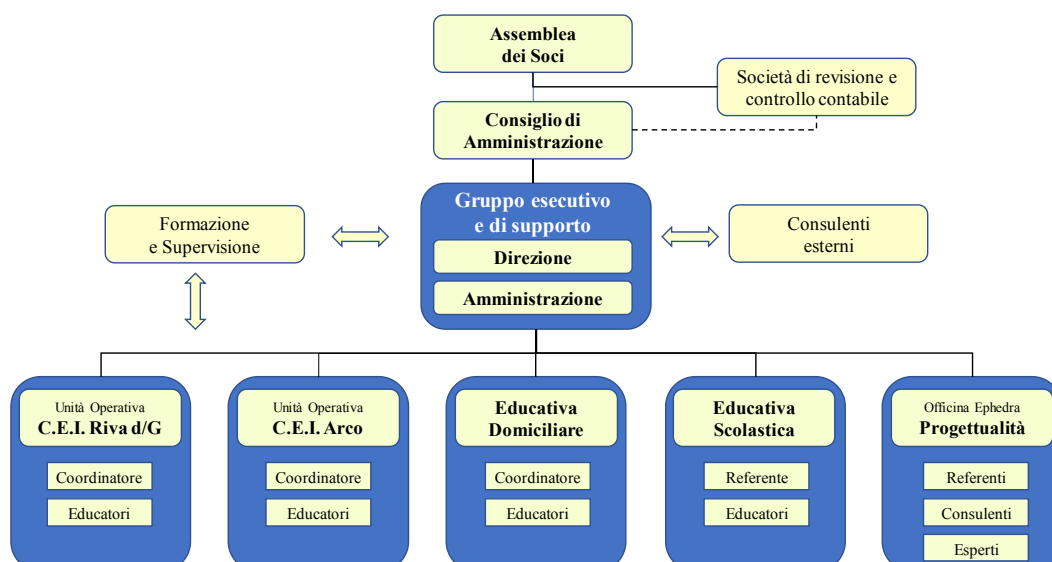
La **Direzione** è composta dai coordinatori dei principali servizi della cooperativa (Centri Socio Educativi Territoriali, progetti di Educativa Scolastica e progetti di Educativa Domiciliare) e, insieme alla Responsabile Amministrativa, esercita il controllo di gestione, individua funzioni e obiettivi, gestisce le risorse umane.

Per ogni progetto e attività è individuato un referente che organizza, conduce e rendiconta rispetto al progetto del quale è responsabile.

Il Consiglio di Amministrazione, affiancato dai singoli referenti di ogni servizio e dalla Responsabile Amministrativa, individua le figure specifiche e le professionalità da impiegare nei diversi servizi. In **Ephedra** operano dipendenti e collaboratori con adeguata preparazione e competenza professionale, in grado di garantire stabilità e continuità degli interventi e di proporsi come un punto di riferimento per gli utenti e i collaboratori, interni o esterni del servizio.

**Ephedra** organizza ogni anno delle giornate di selezione del personale utili a individuare figure professionali idonee e competenti da impiegare.

### ORGANIGRAMMA



## 10. I NOSTRI SERVIZI

I principali settori di intervento della cooperativa sono rivolti a minori a rischio di svantaggio sociale, a minori e giovani in situazioni di difficoltà scolastiche, familiari e personali.

In tal senso Ephedra promuove e realizza:

- ✓ attività di sensibilizzazione e animazione della comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione e all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- ✓ attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- ✓ progetti personalizzati di sostegno e/o recupero psico-sociale;

### CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI

Ephedra è **autorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento** per la gestione di Centri Socio Educativi Territoriali.

La Provincia Autonoma di Trento ha provveduto ad accordare l'autorizzazione e l'accreditamento temporanei ai soggetti che svolgevano servizi socio-assistenziali alla data del 01 luglio 2008.

L'efficacia del suddetto titolo temporaneo è stata fissata fino all'ottenimento dell'autorizzazione e dell'accreditamento definitivi dei soggetti del Terzo Settore in scadenza al 31 dicembre 2021 mediante presentazione della domanda atta a dimostrare di possedere i requisiti previsti dagli artt. 20 e 21 del Regolamento.

I **Centri Socio Educativi Territoriali** sono strutture a carattere diurno dove si attuano progetti educativi individualizzati e di gruppo, attività volte a sostenere preadolescenti e adolescenti che vivono situazioni di marginalità sociale e disagio psicologico, valorizzando risorse e competenze dei ragazzi inviati e lavorando sulla cultura del limite, esplorando possibilità e incertezze. Oltre alla stesura dei progetti individualizzati ai minori, si svolgono percorsi di sostegno genitoriale per i familiari dei minori in accoglienza. I Centri funzionano inoltre come luogo di ascolto e sostegno a favore degli ex-utenti, adolescenti maggiorenni.

I Centri accolgono minori in età compresa tra i 9 e i 18 anni, residenti nei Comuni di Arco, di Riva del Garda e negli altri Comuni della Comunità Alto Garda e Ledro. Sebbene domiciliati in zona, alcuni degli utenti provengono da altre province italiane e/o da paesi stranieri.

I Centri sono luoghi produttori di significato, luoghi in grado di fornire ai ragazzi seguiti opportunità di compiere quelle che, secondo Duccio Demetrio, sono "le esperienze apicali" più significative ed efficaci di altre rispetto al processo di maturazione degli stessi. Tali esperienze sono:

- ✓ *l'eccezione*, come esperienza del nuovo, del sorprendente;
- ✓ *la regola*, come esperienza della perseveranza, del quotidiano, del limite;
- ✓ *l'esemplarità*, come esperienza di proposte convincenti, di modelli di riferimento;
- ✓ *il sogno*, come esperienza di prefigurazione del futuro;
- ✓ *la trasgressione*, come esperienza del rischio, dell'imprevisto, dell'avventura;
- ✓ *l'ostacolo e il successo*, come esperienza della dialettica fra ostacoli imponderabili successo nella varietà delle sue possibili forme;

Nei Centri Socio Educativi Territoriali di Arco e Riva del Garda, viene offerta alle ragazze e ai ragazzi la possibilità di sperimentare attività educative in un ambiente preparato a riconoscere e rinforzare le potenzialità individuali. I minori hanno modo di compiere una elaborazione delle esperienze personali, con l'opportunità di instaurare relazioni significative.

Le **difficoltà** con le quali maggiormente ci si confronta sono:

- *problemi cognitivi*
- *difficoltà emotivo-affettive*
- *problemi nella socializzazione e negli aspetti relazionali*
- *difficoltà fisico-motorie.*

I **bisogni** con i quali maggiormente ci si confronta sono:

- *ambito cognitivo*: supporto ai bambini certificati ai sensi della Legge 104, sostegno a tutti i minori per l'implementazione delle abilità cognitive, nello studio e nella formazione, ecc.);
- *ambito emotivo-affettivo*: intervento educativo a sostegno della regolazione degli affetti, della gestione di aggressività, del superamento di inibizioni, ecc.;
- *ambito della socializzazione e della relazione*: implementazione della capacità di interazione, della socialità, interventi a favore della integrazione, ascolto e aiuto nella risoluzione dei conflitti nei vari contesti di vita del minore, esempio famiglia, scuola, gruppo dei pari, favorire la fruizione di eventi e iniziative delle organizzazioni-associazioni di zona, ecc.;
- *ambito fisico-motorio*: implementazione di buoni stili di vita, promozione della salute, aiuto e sostegno nelle difficoltà di vario tipo, favorire l'approccio del minore e della famiglia ai servizi specialistici e non di zona (consultorio, neuropsichiatria infantile, psicologia, ecc.);
- *ambito familiare*: colloqui, percorsi finalizzati all'implementazione delle competenze familiari, ecc.

### **Invio e accoglienza**

Le assistenti sociali dei servizi sociali territoriali predispongono la modulistica per l'invio del minore. L'équipe del centro analizza la richiesta e, in caso affermativo, si avvia la procedura per l'accoglienza, che comprende:

- realizzazione di una serie di incontri, da parte del coordinatore, finalizzati a comprendere tutte le rappresentazioni del problema;
- valutazione in équipe di équipe tutte le informazioni raccolte;
- formalizzazione dell'accoglienza per iscritto ai Servizi territoriali e alla famiglia del minore.

Successivamente l'équipe costruisce il progetto educativo (P.E.I.), documento interno della cooperativa, che viene condiviso, per alcune sue parti, con la famiglia e con i Servizi territoriali coinvolti nella progettazione educativa.

A conclusione del progetto educativo, è inviata al Servizio sociale territoriale e alla famiglia una lettera dove si formalizzano le dimissioni dell'utente e, nonché, a richiesta, una relazione conclusiva sull'andamento del progetto.

## **Interventi educativi**

Il lavoro educativo si caratterizza attraverso:

- la preparazione del setting;
- lo svolgimento di una relazione continua e significativa con il minore che è seguito attentamente nel percorso educativo (P.E.I.) e accompagnato nelle varie fasi del progetto;
- l'utilizzo di tecniche, di metodologie, di strategie educative (è compito dell'équipe definire le modalità di intervento per ogni minore, attraverso l'osservazione partecipata nei contesti quotidiani);
- la valutazione continua (con ogni minore, e con le persone significative dello stesso, si effettuano dei momenti di discussione e di verifica dell'andamento del progetto educativo);
- la realizzazione di attività: nell'ottica di un utilizzo della quotidianità in funzione educativa (lo staff predispone delle iniziative progettate, discusse e verificate ed indirizzate verso obiettivi prestabiliti);
- l'attuazione di un lavoro multidisciplinare che è inteso sia come patrimonio di conoscenze e competenze a cui ogni operatore può attingere per l'espletamento dell'attività, sia come incontro, ricerca e condivisione tra l'équipe educativa e le altre professionalità.

## **Attività**

L'équipe educative organizzano differenti attività, realizzate nei pomeriggi, opportunamente progettate, discusse e verificate. Le attività convergono verso obiettivi prestabiliti dall'équipe stessa. Per ogni laboratorio è individuata una persona referente che ha la responsabilità di preparare e condurre l'iniziativa stessa. Ogni referente è supportato da colleghi e dall'intera équipe per quel che concerne la valutazione.

La programmazione delle attività è annuale e si basa sulla considerazione delle iniziative già svolte e sull'analisi dei bisogni dei minori in accoglienza. Le attività si dividono per periodi e aree di intervento (area cognitivo-intellettuale, area emotivo-affettiva, area sociale-relazionale e area fisico-motoria).

Sono progettate e realizzate le seguenti attività educative:

- educazione alla salute, alla cura di sé e di promozione di stili di vita sani; tali attività sono rivolte ai minori e alle figure genitoriali (attività di prevenzione in collaborazione con Consultorio e SerD, educazione alimentare, etc.)
- attività educative individualizzate e interventi di sostegno scolastico, diretto o indiretto, a favore del/la minore (percorsi di motivazione allo studio, orientamento alla scelta scolastica, corsi di alfabetizzazione, etc.)
- attività volte a sviluppare il senso civico e di legalità; formazione sui new media sia a favore dei/delle minori, sia delle loro famiglie (serate informative sull'abuso delle sostanze psicoattive, iniziative di contrasto al bullismo e cyberbullismo, attività
- informative in collaborazione con Libera e Gruppo Abele, iniziative in tema ambientale, etc.)
- iniziative riguardanti la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana, per i minori di almeno 14 anni (riunioni centrate sulla cultura del limite, la gestione corretta delle risorse, attività di contrasto ai giochi online, etc.)
- attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali (colloqui, giochi cooperativi, laboratori, etc.)
- attività strutturate in ambito sportivo o ricreativo, anche in forma laboratoriale, dove i/le

minori possono scegliere, in considerazione delle loro attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi, come ad esempio associazioni presenti sul territorio (avvicinamento allo sport della vela, petanque, arrampicata sportiva, paddle, nuoto, rugby, tennis tavolo, atletica, basket, skateboard, yoseikan budo, yoga, psico-motricità, etc.)

- attività strutturate in ambito artistico e culturale, in considerazione delle attitudini e delle preferenze dei/lle minori, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi (arteterapia, musico-terapia, attività di danza -movimento-terapia, laboratori creativi, etc.)
- attività di gruppo tra i ragazzi/e allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà (riunioni, giochi cooperativi, cineforum, etc.)
- attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni, rivolte ai/lle minori a alle figure di riferimento in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggioresenni, tra i 14 e i 24 anni, tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.
- iniziative volte a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva (iniziativa mi Illumino di meno, giornata mondiale contro la violenza sulle donne, iniziative di volontariato giovanile etc.)
- forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggioresenni (stesura CV, accompagnamento all'Agenzia del Lavoro)
- iniziative volte alla diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti da parte dei Centri (giornata aperta)

### **Rapporti con le famiglie**

Il progetto educativo preparato per ogni minore in accoglienza include una collaborazione con la famiglia dell'utente, per sostenere i genitori che sono in condizioni di difficoltà e per trovare nelle famiglie i presupposti e la collaborazione utili allo svolgimento del percorso educativo. Quindi, durante l'intera permanenza nel centro, vengono svolti incontri con i familiari per condividere il progetto educativo e per verificare l'evolversi della situazione e l'attuarsi del progetto stesso. Gli incontri hanno frequenza variabile da situazione a situazione.

L'obiettivo principale dell'équipe è quello di costruire un impegno approvato e percepito dai genitori e dai familiari dei minori: perché ciò avvenga è indispensabile che gli educatori lavorino molto anche sulla quotidianità delle relazioni.

Le modalità di gestione dei rapporti con le famiglie sono varie:

- *incontri quotidiani*: i genitori che abitualmente accompagnano e che vengono a prendere il/la figlio/a hanno la possibilità di confrontarsi e parlare con gli operatori (oppure tramite telefonate è possibile stabilire una serie di accordi relativi ai minori);
- *incontri di verifica*: i genitori sono invitati al Centro a cadenza periodica per discutere a proposito del progetto educativo;
- *colloqui di sostegno* in situazioni di accentuata crisi del nucleo familiare e nei periodi in cui il progetto educativo realizzato per il minore è particolarmente impegnativo;
- *monitoraggio* dei bisogni;
- *sostegno e consulenza* nel cogliere le esigenze dei figli e nel confronto sugli aspetti dell'accudimento e della cura;
- *orientamento* nelle scelte riguardanti i minori;
- *mediazione* nelle situazioni di conflitto tra i genitori e tra genitori - figli;
- *mediazione, supporto, informazione e invio* dei nuclei familiari alle strutture (istituzioni, enti, servizi, scuole, agenzie educative, ecc.).



**Lavoro organizzativo**

Si tratta di tutto il lavoro svolto al fine di preparare le condizioni per l'attuazione delle attività e degli interventi educativi e comprende:

- l'organizzazione della *documentazione*, cioè la raccolta e l'archiviazione delle informazioni concernenti la struttura, l'utenza, le collaborazioni, (preparazione e compilazione dei registri, delle schede e delle cartelle minori, delle relazioni programmatiche e di verifica, ecc.);
- la gestione delle *comunicazioni* verso l'esterno (autorizzazioni, circolari ai genitori, corrispondenza varia, convocazioni, ecc.) e verso l'interno della struttura (preparazione degli argomenti da esaminare in équipe e con i diversi collaboratori, passaggi di consegne, preparazione dei colloqui, ecc.);
- l'organizzazione del *materiale*, cioè il reperimento e l'allestimento di tutto l'occorrente per l'attuarsi delle iniziative programmate (attività e interventi educativi).

Le riunioni dell'équipe, che si svolgono due mattine alla settimana dalle 09.30-12.00, prevedono la programmazione delle attività da attuare con i minori, la discussione dei progetti educativi e la preparazione dei colloqui da svolgere, individuando, per ciascun colloquio, gli obiettivi e le modalità di svolgimento.

**Centro Socio Educativo Territoriale di Arco****Descrizione del servizio**

Centro diurno per bambini, preadolescenti e adolescenti in situazione di disagio psico-sociale e/o a rischio di devianza.

**A chi si rivolge**

Minori di età compresa tra i 9 e i 15 anni

**Ricettività**

15 minori

**Durata e orari del servizio**

Annuale, da gennaio a dicembre.

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle 08.30 alle 12.00 (lavoro per l'utenza), dalle 14.00 alle 19.00 (attività con l'utenza).

**Costi**

I costi sono sostenuti dalla Comunità Alto Garda e Ledro in convenzione con **Ephedra** s.c.s. e in accordo con la Provincia Autonoma di Trento. Attualmente il servizio è gratuito per le famiglie dei minori in accoglienza.

**Modalità di accesso**

L'accesso al servizio avviene attraverso il Servizio Sociale della Comunità Alto Garda e Ledro.

**Struttura in cui si svolge l'attività**

Villa Tappainer, Via Donatori di Sangue 2, 38062 Arco (TN).

La struttura garantisce un'adeguata accessibilità essendo poco distante da fermate di autobus, scuole, centro storico, negozi e servizi. Sono osservate tutte le disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di emergenza Covid, urbanistica, tipologia di costruzione, barriere architettoniche (ascensore, rampa disabili), sicurezza, impianti elettrici e di approvvigionamento idrico, illuminazione interna ed esterna, igiene e sicurezza sul luogo di lavoro.

**Recapiti**

Telefono e fax: 0464/519863

E-mail: ephedra.arco@consolida.it

**Coordinatrice**

Carla Roncolato

**MAPPA INTERATTIVA**

[https://www.google.it/maps/place/Ephedra+\(Soc.Coop.R.L.\)/@45.9187045,10.8754362,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x478213e18a2800a1:0xb6d7648a74a79ac0!8m2!3d45.9187021!4d10.8776198](https://www.google.it/maps/place/Ephedra+(Soc.Coop.R.L.)/@45.9187045,10.8754362,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x478213e18a2800a1:0xb6d7648a74a79ac0!8m2!3d45.9187021!4d10.8776198)

**Centro Socio Educativo Territoriale di Riva del Garda****Descrizione del servizio**

Centro diurno per preadolescenti e adolescenti in situazione di disagio e/o a rischio di devianza

**A chi si rivolge**

Minori di età compresa tra i 12 e i 18 anni

**Ricettività**

16 minori

**Durata e orari del servizio**

Annuale, da gennaio a dicembre.

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.00 per l'equipe, dalle 14.00 alle 19.00 per l'attività con l'utenza.

**Costi**

I costi sono sostenuti dalla Comunità Alto Garda e Ledro in convenzione con **Ephedra** s.c.s. e in accordo con la Provincia Autonoma di Trento. Attualmente il servizio è gratuito per le famiglie dei minori in accoglienza.

**Modalità di accesso**

L'accesso al servizio avviene attraverso il Servizio Sociale della Comunità Alto Garda e Ledro

**Struttura in cui si svolge l'attività**

Palazzina dei servizi comunali, Piazza della Mimosa 2, 38066 Riva del Garda (TN).

La struttura garantisce un'adeguata accessibilità essendo poco distante da fermate di autobus, scuole, negozi e servizi. Sono osservate tutte le disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di emergenza Covid, urbanistica, tipologia di costruzione, barriere architettoniche (ascensore), sicurezza, impianti elettrici e di approvvigionamento idrico, illuminazione interna ed esterna, igiene e sicurezza sul luogo di lavoro.

**Recapiti**

Telefono e fax: 0464/556544

E-mail: ephedra.riva@consolida.it

**Coordinatore**

Fabrizio Bettoni

**MAPPA INTERATTIVA**

<https://www.google.it/maps/place/Centro+Educativo+Ephedra/@45.8969937,10.8464978,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x478216c59c78a88d:0x58f0328ab45beb33!8m2!3d45.8969466!4d10.8486234>

## SERVIZIO DI EDUCATIVA SCOLASTICA

**Ephedra** è iscritta al n. 10 del registro dei **soggetti accreditati in Provincia Autonoma di Trento** per l'erogazione di servizi a favore di studenti con bisogni educativi speciali, con riferimento all'ambito delle attività di assistenza diretta e supporto alla didattica.

Attraverso questo servizio, Ephedra si impegna a garantire l'integrazione scolastica degli alunni affidati, fornendo loro assistenza diretta in orario scolastico nelle ore settimanali stabilite.

Gli interventi di assistenza scolastica qualificata sono attivati in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento, Servizio Istruzione, e/o con i singoli Istituti Scolastici del territorio. Si tratta di interventi che cercano di offrire la migliore integrazione possibile ad alunni in situazione di handicap e/o disagio, promuovendo azioni di carattere educativo in raccordo con l'attività didattica svolta dai docenti. Tali interventi si prefiggono di aiutare i ragazzi in situazione di disagio ad affrontare con serenità e maggior fiducia in sé stessi le difficoltà e gli ostacoli che possono incontrare a scuola. I ragazzi vengono guidati alla scoperta delle proprie capacità e abilità, per fare di queste scoperte il punto di partenza di un cammino che li conduca a una propria autonomia.

Gli educatori sono specializzati e adeguatamente formati per l'assistenza di base ad alunni disabili gravi, con disturbi specifici dell'apprendimento, con patologie neuropsicologiche, con disagio sociale. Mantengono l'attenzione rivolta all'alunno portatore di bisogno da un lato, all'Istituzione Scolastica e al territorio dall'altro, facendo dell'integrazione la parola chiave del proprio mandato. Sono flessibili e in grado di interfacciarsi con i diversi interlocutori dentro e fuori la scuola, senza mai dimenticare i confini e la peculiarità del proprio ruolo. Oltre che monitorare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, l'educatore valuta anche il grado delle abilità, il grado di mantenimento nel tempo delle competenze acquisite e il livello raggiunto in quanto a capacità di autoregolazione autonoma del minore nell'esecuzione di un dato compito.

Gli educatori elaborano il piano educativo individualizzato in collaborazione con gli insegnanti di sostegno e di classe, partecipano agli incontri di programmazione e agli incontri degli organi collegiali nei quali sono trattati argomenti inerenti all'inserimento scolastico, mantengono i rapporti con le famiglie, si occupano dell'assistenza anche nel caso di uscite che si protraggono oltre il normale orario scolastico e dell'accompagnamento nei viaggi di istruzione. Per supportare gli educatori sono previsti incontri di supervisione, che portano e guidano gli stessi educatori a elaborare i propri vissuti in relazione ai singoli casi, a confrontare le proprie esperienze, ad affrontare i dubbi, le incertezze e le paure che ciascun intervento porta con sé.

Ephedra ha individuato un referente per la verifica e il coordinamento degli interventi. Con i Dirigenti scolastici il referente concorda le azioni del personale educativo impiegato, organizza il servizio, fornisce e verifica le linee metodologiche dell'intervento educativo, supporta il singolo educatore con strumenti di volta in volta adatti all'intervento educativo, sostiene l'educatore nel lavoro di rete.

### **Recapiti**

Telefono e fax: 0464/556544

cellulare: 3391607930

E-mail: [ephedra@consolida.it](mailto:ephedra@consolida.it)

### **Referente del progetto**

Fabrizio Bettoni

## SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

**Ephedra è autorizzata in Provincia Autonoma di Trento** per l'erogazione di servizi di educativa domiciliare ai sensi della ex **L.P. 14/91, iscritta al registro** dei soggetti idonei a operare in convenzione con gli enti gestori dei servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento. I progetti educativi a domicilio a sostegno dei minori e delle loro famiglie rappresentano un servizio che la cooperativa Ephedra eroga in convenzione con la Comunità di Valle Alto Garda e Ledro.

La Provincia Autonoma di Trento ha provveduto ad accordare l'autorizzazione e l'accreditamento temporanei ai soggetti che svolgevano servizi socio-assistenziali alla data del 01 luglio 2008.

L'efficacia del suddetto titolo temporaneo è stata fissata fino all'ottenimento dell'autorizzazione e dell'accreditamento definitivi dei soggetti del Terzo Settore in scadenza al 31 dicembre 2021 mediante presentazione della domanda atta a dimostrare di possedere i requisiti previsti dagli artt. 20 e 21 del Regolamento.

I progetti educativi domiciliari sono stilati per favorire l'integrazione del/della minore nel contesto domestico-sociale in cui vive abitualmente, per accompagnare il/la minore nelle molteplici attività pomeridiane (dai compiti alle attività ludiche, alle uscite sul territorio, ecc.), contribuendo così allo sviluppo cognitivo, affettivo ed emotivo della personalità ad aumentarne il benessere, l'autostima e l'autonomia. L'obiettivo è quello di valorizzare e potenziare le risorse e le capacità educative dei genitori, per condurli a una significativa assunzione di responsabilità e autonomia, ponendosi al fianco della famiglia per accompagnare i genitori nel percorso di riappropriazione delle proprie competenze.

Il Servizio Educativa Domiciliare gestisce progetti educativi a domicilio temporalmente definiti, rivolti a minori in età scolare. Le criticità che principalmente si riscontrano sono legate a un handicap o deficit del/della minore, a condizioni di conflittualità familiare e/o emarginazione sociale, a problemi scolastici e/o a difficoltà del/della minore a relazionarsi con i coetanei, etc.

Gli interventi si attuano attraverso quattro principali direttrici:

- sostegno e rimotivazione allo studio del/della minore;
- osservazione delle dinamiche presenti all'interno del nucleo familiare;
- avvicinamento alle risorse presenti sul territorio (gruppi, associazioni, iniziative culturali e sportive);
- appoggio e coinvolgimento dei genitori nel recupero e/o sviluppo di quelle competenze educative indirizzate alla crescita del nucleo familiare, per una significativa assunzione di responsabilità educativa da parte degli stessi.

Gli interventi educativi domiciliari si attuano attraverso le seguenti attività educative:

- educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani; tali attività sono rivolte ai/alle minori e alle figure genitoriali (momenti specifici durante lo svolgimento ordinario del servizio educativo domiciliare che portano ad un approfondimento necessario di un argomento e ad una condivisione delle informazioni tra educatore e minore e figure genitoriali; attività di prevenzione in collaborazione con Consultorio e SerD; educazione alimentare; etc.)

- attività educative individualizzate e interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore del/della minore (percorsi di motivazione allo studio, interventi di supporto scolastico, affiancamento individualizzato, interventi di supporto a una migliore organizzazione e autonomia rivolte al/alla minore a alle figure genitoriali, orientamento alla scelta scolastica, etc.)
- attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità; formazione sui new media a favore dei/delle minori e delle loro famiglie (momenti specifici durante lo svolgimento ordinario del servizio educativo domiciliare che portano ad un approfondimento necessario di un argomento e a una condivisione delle informazioni tra educatore e minore e figure genitoriali; serate informative sull'abuso delle sostanze psicoattive, iniziative di contrasto al bullismo e cyberbullismo, attività informative in collaborazione con Libera e Gruppo Abele, iniziative in tema ambientale, etc.)
- iniziative riguardanti la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana, per i minori di almeno 14 anni (momenti specifici durante lo svolgimento ordinario del servizio educativo domiciliare che portano ad un approfondimento necessario di un argomento e a una condivisione delle informazioni tra educatore e minore e figure genitoriali, attività specifica presente nel P.E.I., interventi centrati sulla cultura del limite, la gestione corretta delle risorse, attività di contrasto ai giochi online, etc.)
- attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali (momenti specifici durante lo svolgimento ordinario del servizio educativo domiciliare, colloqui, giochi cooperativi, laboratori, passeggiate, etc.)
- attività educative rivolte a gruppi di utenti, nei vari contesti di vita organizzate direttamente o in collaborazione con terzi come associazioni presenti sul territorio (piscina, escursioni sul territorio, visite ai musei, attività ludico-ricreativa all'aperto, etc.)
- attività strutturate e continuative in favore dei/delle minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi (piscina, biblioteca, avvicinamento alla vela, tennis, atletica, attività di danza, laboratori creativi, etc.)
- attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà (avvicinamento alla barca a vela, uscite sul territorio per conoscere risorse ambientali e culturali, collaborazioni con associazioni di solidarietà, ambientali, etc.)
- attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al/alla minore a alle figure di riferimento in collaborazione con gli Enti locali. Per i/le minori e neo-maggiorenni, tra i 14 e i 24 anni, tali attività sono rivolte direttamente all'interessato/a
- iniziative volte a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva (iniziativa mi Illumino di meno, giornata mondiale contro la violenza sulle donne, iniziative di volontariato giovanile, festa della musica, giornata della memoria/del ricordo, iniziative in favore dell'ambiente e ecologia, etc.)

- forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggiorenni (stesura CV, accompagnamento all’Agenzia del Lavoro)

L’intervento svolge quindi una funzione educativa a partire dall’ambito scolastico fino ad arrivare agli aspetti caratteriali e di socializzazione del/della minore, sulla base di un progetto globale del nucleo familiare, coordinato dal Servizio Sociale della Comunità Alto Garda e Ledro, volto a ristabilire, ove carente, un più idoneo e diretto esercizio delle funzioni proprie della famiglia. Si tratta di uno strumento importante per fronteggiare situazioni di disagio e di rischio che esigono una forma di intervento educativo individualizzato, tenendo presente il diritto del/della minore stesso/a ad essere educato/a nell’ambito della propria famiglia.

I progetti educativi domiciliari comportano, di norma, un notevole lavoro di rete e di tessitura delle relazioni tra i diversi soggetti istituzionali coinvolti (Servizio Sociale, Scuole, famiglia, Servizi Specialistici, rete relazionale del minore e territorio).

Gli interventi domiciliari sono attivati dal Servizio Sociale della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro e sono rivolti alla globalità del nucleo familiare.

Il servizio educativo domiciliare ha un ruolo particolare poiché, tra i vari servizi, è quello che si rivolge maggiormente alla famiglia e viene svolto in un luogo (la casa) carico di significati per il minore. In tale contesto la casa diventa luogo privilegiato per realizzare un progetto in cui l’educatore affianca la famiglia: non un esperto che si sostituisca ai genitori ma qualcuno che li accompagni nel percorso di riappropriazione delle proprie competenze. Per mezzo dell’ascolto, dell’empatia, della comprensione e del rispetto, gli/le educatori/trici si pongono come stimolo del processo di crescita sociale dei/delle minori e delle loro famiglie. Idealmente oggetto dell’intervento non è né il minore né il genitore, ma la loro *relazione*, quello “*spazio interattivo*” che è definito dall’insieme della relazione genitore-figlio/a con il contesto familiare complessivo, sociale, culturale e storico.

Caratteristiche principali di questi interventi domiciliari sono la flessibilità, intesa come capacità di adattarsi alle diverse esigenze dei destinatari, e la capillarità, in quanto il servizio può essere utilizzato su tutto il territorio della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, sei giorni su sette (esclusa la domenica e i giorni festivi).

Gli educatori domiciliari sono formati e adeguatamente specializzati. Usufruiscono di una supervisione da parte di una psicologa-psicoterapeuta.

### **Recapiti**

Telefono e fax: 0464/556544    cellulare: 339-1216739

E-mail: [ephedra@consolida.it](mailto:ephedra@consolida.it)

Posta certificata: [sedephedra@pec.it](mailto:sedephedra@pec.it)

### **Referente del progetto**

Sara Lutterotti

## OFFICINA EPHEDRA

**Officina Ephedra** è un centro multifunzionale, articolato in uno spazio in grado di offrire una pluralità di attività e servizi, in coerenza con la mission e gli obiettivi perseguiti dalla Cooperativa Ephedra volti a promuovere il benessere della Comunità, operando alla prevenzione del disagio psico-sociale e all'integrazione sociale dei cittadini.

I beneficiari sono minori, famiglie, adulti, giovani adulti, persone affette da disabilità e disagio sociale, e comunque tutte le persone desiderose di migliorare la qualità della propria vita.

Laboratori e corsi saranno tenuti da personale qualificato ed esperti professionisti del settore di competenza.

In Officina Ephedra trovano espressione molte attività, alcune in attuazione e varie in progettazione e/o di prossima realizzazione.

### Percorsi di supporto allo studio

L'obiettivo principale è quello di creare un luogo d'incontro, dove bambini e ragazzi in età compresa tra i 6 e i 18 anni, possano essere supportati nello svolgimento dei compiti e nello studio delle materie scolastiche. La proposta non deve essere pensata solo come una mera esecuzione dei compiti assegnati, ma piuttosto come una possibilità per ri-significare il "tempo dello studio", per offrire un'opportunità formativa autonoma e responsabile.

Visti i continui "ostacoli" e compiti da superare richiesti dalla scuola e le fatiche tipiche dell'età evolutiva, i ragazzi e le ragazze possono vivere lo studio come un'attività associata a sensazioni negative, quali la noia, la stanchezza, la fatica. È qui che gli educatori si mettono a disposizione per fornire aiuto sullo svolgimento dei compiti e sul rafforzamento di alcune materie dove richiesto.

Ulteriori obiettivi dei percorsi sono:

- mettere a disposizione dei ragazzi e delle ragazze alcuni strumenti in grado di aumentare il loro livello di responsabilità e autonomia;
- sperimentare azioni educative orientate all'ambito aggregativo;
- promuovere l'incontro e il confronto tra coetanei potenziando l'esperienza di gruppo;
- favorire un lavoro di rete tra le diverse agenzie educative.

### Percorsi di orientamento scolastico, formativo e professionale

I percorsi di orientamento sono in grado di rispondere a specifici bisogni orientativi dei giovani in situazione temporanea di disagio. Attraverso un percorso individualizzato, lavorando sull'autostima e sulle abilità presenti, si offre sostegno allo sviluppo personale del ragazzo in modo che egli sia capace di affrontare le scelte rispetto al proprio futuro scolastico, formativo e professionale.

L'orientamento supporta il giovane anche nell'acquisizione della consapevolezza e della motivazione rispetto al percorso proposto, al fine di garantirne la qualità e la tenuta.

In base alle esigenze e al grado di disagio, si costruiscono percorsi individualizzati con specifici obiettivi che consentono di dar voce ai bisogni dell'utente:

- analisi delle capacità e attitudini del giovane (auto-conoscenza e autoconsapevolezza);
- supporto al giovane per la raccolta e selezione delle informazioni;
- sviluppo di un progetto di vita-scolastico-formativo-professionale;



- sostegno e orientamento alla scelta;
- supporto all'attuazione della scelta.

### **Counselling interculturale**

Il counseling interculturale è un'attività professionale che si rivolge a persone (individui, gruppi, famiglie, comunità) appartenenti a gruppi minoritari, con l'obiettivo di favorirne l'inserimento, la sistemazione/adattamento e l'integrazione, di migliorarne il benessere e di dare supporto nell'affrontare le crisi di transizione culturale tipiche dei processi migratori.

Il counseling interculturale si presenta come intervento trasversale, centrato su una serie di colloqui, che può essere applicato in vari ambiti (aziendale, educativo, legale-giuridico, sanitario e sociale).

Un ascolto partecipe ed empatico che sappia valorizzare gli aspetti narrativi ed espressivi della persona, facilita la prossimità tra appartenenti a diversi sistemi culturali, nonché l'instaurarsi tra questi di relazioni, scambio di conoscenze e servizi.

### **Tecniche di rilassamento e training autogeno**

Il Training Autogeno, metodo elaborato da J. H. Schultz, è una tecnica di distensione e di concentrazione che permette di ottenere importanti modificazioni psico-somatiche. Una pratica corretta del training autogeno consente di ridurre lo stress, l'ansia, l'affaticamento e i conseguenti disturbi funzionali. Aiuta inoltre a recuperare le energie, a incrementare le prestazioni, le capacità psico-fisiche e a migliorare lo stato di salute. Ulteriori tecniche di rilassamento possibili sono il Rilassamento Frazionato (di O. Voght) e il Rilassamento Muscolare Progressivo (di E. Jacobson).

L'obiettivo generale dei percorsi è di raggiungere il completo rilassamento psichico e fisico. Altri obiettivi sono:

- riconoscimento delle sensazioni e degli stati d'animo,
- consapevolezza corporea e propriocettiva,
- riduzione delle tensioni, stress e affaticamento,
- miglioramento delle capacità fisiche e mentali.

Inoltre, per l'attività in gruppo:

- capacità di essere in sintonia emozionale con l'ambiente, le persone, il contesto,
- possibilità di interagire con altre persone in un ambiente preparato e attento alle relazioni.

### **Laboratori di psicomotricità**

La terapia psicomotoria funzionale considera tutte le manifestazioni della persona e impiega l'approccio corporeo, come strumento privilegiato per favorire lo sviluppo evolutivo, attivare le potenzialità residue e migliorare la relazione con l'altro. La capacità empatica e la sintonia sono parti fondamentali dell'intervento.

Lo psicomotricista prende in carico la persona nella sua globalità psicofisica, utilizzando metodi a mediazione corporea. Gli strumenti privilegiati della terapia sono: il gioco, il dialogo tonico, l'espressione grafica e corporea, la drammatizzazione, la musica opportunamente calibrata.

L'intervento è mirato ai punti di forza, si lavora sulle potenzialità della persona in funzione di un ampliamento delle competenze, pur tenendo presente deficit e difficoltà.

I trattamenti possono essere proposti in forma individuale o di piccolo gruppo, a seconda delle esigenze e della singola situazione. Possono essere rivolti a persone di tutte le età.

### **Progetti di sostegno alla genitorialità**

La famiglia è luogo e struttura primaria per l'accudimento, la crescita e la sicurezza del bambino. In un momento di profonda trasformazione dell'istituto familiare e di crisi dell'intervento pedagogico, è più che mai necessario sostenere le famiglie sia nelle scelte educative sia nel compito di cura e di crescita educativa dei figli. Le prime esperienze di attaccamento possono determinare, per tutto l'arco della vita successiva, il modo che abbiamo di percepire i comportamenti negativi dell'altro e di rispondervi.

Applicare queste riflessioni alla relazione educativa genitore-figlio significa sottolineare il rischio che il genitore tenda a mettere in atto risposte automatiche piuttosto che comportamenti esito di una riflessione.

Attraverso alcune attività mirate si può arrivare a scomporre questo processo di riflessività inconscia e automatica, in modo da estrapolarne alcuni componenti utili ed integrabili in pratiche educative.

Gli obiettivi prefissati da questa tipologia di interventi sono di aiutare i genitori a:

- comprendere come la propria percezione della realtà sia soggettiva, così come la comunicazione e l'azione legate a essa, attraverso esercizi e confronti con altri genitori;
- riconoscere il proprio stile di attaccamento e accettarne i limiti;
- esercitare l'empatia cercando di comprendere il punto di vista altrui;
- stimolare la propria capacità riflessiva rispetto a sé stessi ed alla relazione educativa genitori- figli.

### **Laboratori di espressione creativa**

I percorsi sulla creatività si rivolgono a bambini, ragazzi e adulti, nonché a operatori della relazione di aiuto, che vogliono acquisire competenze con i materiali e avviare un percorso di consapevolezza tramite l'espressione artistica.

I partecipanti possono sperimentarsi nell'uso di diverse tecniche e materiali artistici, colori, argilla, feltro, fotografia, trovando la forma più adatta al proprio sentire in uno spazio protetto e stimolante.

L'attività espressiva e creativa contribuisce a migliorare la regolazione delle emozioni e la capacità di concentrazione accrescendo capacità creative e progettuali. Il setting dell'atelier espressivo permette anche a persone con difficoltà linguistiche, cognitive o motorie, di esprimere vissuti e risorse.

### **Laboratori di teatro**

I Laboratori sono rivolti a bambini della scuola elementare e ragazzi della scuola media. Le finalità dei progetti sono legate alla consapevolezza del teatro come strumento di conoscenza di sé e degli altri, delle capacità individuali e collettive che vengono riconosciute, stimolate e indirizzate attraverso il gioco, la creatività e la fantasia.

Il teatro è uno strumento che incentiva la socializzazione creando una dimensione di incontro e scambio interpersonale in un clima in cui si valorizzano i contributi individuali e collettivi. Inoltre favorisce la fiducia in sé stessi e negli altri.

### Altre attività

Altre attività rivolte alla persona che si tengono presso l'Officina Ephedra sono:

- corsi di biodanza;
- corsi di pratica meditativa e meditazione con i suoni delle campane tibetane;
- corsi di mindfulness.

#### **Indirizzo Officina Ephedra**

Via Ballino 11/c – Riva del Garda (TN)

#### **Orario di apertura**

Tutti i giorni, con orari variabili a seconda delle attività.

#### **Recapiti**

Telefono e fax: 0464/556544

E-mail: [ephedra@consolida.it](mailto:ephedra@consolida.it)

#### **Referente dei progetti**

Elena Dalla Vecchia

#### **MAPPA INTERATTIVA**

<https://www.google.it/maps/place/Officina+Ephedra/@45.9019775,10.8418348,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x478217442248c815:0x737b811184da9530!8m2!3d45.901965!4d10.8439922>

**QUALITA'**

**Ephedra** monitora e verifica continuamente i servizi offerti, le risposte alle esigenze e la soddisfazione dei propri utenti e clienti, la gestione contabile-amministrativa, al fine di migliorare i propri standard di qualità.

In particolare, **Ephedra** ha individuato gli elementi che determinano la qualità delle attività e dei servizi, sia dal punto di vista socio-educativo che gestionale. Tali elementi possono essere riassunti nei seguenti:

- ✓ **scelta e nomina**, attraverso la definizione delle responsabilità e competenze delle figure di coordinamento, di gestione e di controllo riguardo agli aspetti contabili e amministrativi, della qualità, dell'innovazione sociale e tecnologica, della sicurezza negli ambienti di lavoro e della privacy;
- ✓ **formazione** specifica e aggiornamento di tutto il personale dipendente;
- ✓ **professionalità** delle équipes educative e del personale dipendente attraverso il coordinamento, la consulenza specialistica e la supervisione;
- ✓ **lavoro di rete** attraverso l'organizzazione e la partecipazione a gruppi di lavoro sul territorio, sia con la Pubblica Amministrazione che con il terzo settore;
- ✓ **collaborazioni** con le altre organizzazioni del territorio, sia pubbliche che private al fine di favorire l'interazione tra gli enti;
- ✓ **progettazione condivisa** con gli altri enti del territorio;
- ✓ **attività di ascolto e attivazione** nel territorio attraverso proposte di nuovi progetti;
- ✓ **promozione e supporto** tramite attività volte a monitorare e migliorare i processi di erogazione dei servizi;
- ✓ **definizione di politiche e strategie** volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti;
- ✓ **aggiornamento** costante delle informazioni riguardo ai bisogni emergenti nel territorio;
- ✓ **monitoraggio** costante della qualità dei servizi erogati e della gestione economica;
- ✓ **valutazione** sistematica degli eventuali reclami e dei suggerimenti per migliorare obiettivi di miglioramento;
- ✓ **tutela della privacy** e informativa agli interessati;
- ✓ **consulenze continuative** per la gestione economica, amministrativa, gestionale e la sicurezza negli ambienti di lavoro, attraverso l'impiego di professionisti qualificati e tramite il confronto costante e di sistema con la Federazione Trentina della Cooperazione e il consorzio cooperative sociali trentine Consolida.