

CARTA DEI SERVIZI



IL BUCANEVE




SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

INDICE









La storia

1. Carta dei Servizi: cos'è e perché l'abbiamo scritta



2. Identità

-  Chi siamo
-  Perché esistiamo
-  Quale futuro vogliamo costruire

3. Principi




-  Centralità della persona
-  Eguaglianza
-  Imparzialità
-  Diritto di scelta
-  Partecipazione
-  Continuità
-  Integrazione con il territorio e lavoro di rete
-  Professionalità e qualità del lavoro

4. Modello organizzativo




-  Personale
-  Organigramma

5. Servizi





per la disabilità psico-fisica

-  Il Centro Socio-Educativo di Storo
-  Il Centro Socio-Educativo di Larido
-  Modalità di accesso

per l'emarginazione e il disagio psichico

-  Il Centro Diurno di Bersone
-  La Comunità Residenziale Temporanea
-  Modalità di accesso

6. Qualità

-  Il Centro Socio-Educativo di Storo
-  Il Centro Socio-Educativo di Larido
-  Il Centro Diurno di Bersone
-  La Comunità Residenziale Temporanea

7. Reclamo

8. Notizie utili

9. Glossario

La storia

Seconda metà degli anni Ottanta del Secolo Ventesimo: un gruppetto sparuto di volontari (chi impegnato nel sociale, chi genitore di ragazzo in difficoltà) decide che è giunto il momento di passare dal fumo delle belle parole e dei buoni propositi al profumo dei fatti.

Nasce così la Cooperativa "Il Bucaneve", che costituisce il seguito di un gruppo informale, nato un paio d'anni prima per sollevare anche in una zona di estrema periferia come la valle del Chiese il velo dell'indifferenza sulla questione dell'integrazione sociale delle persone con problemi fisici, psichici e psichiatrici.

Il Bucaneve. Perché? E' il primo fiore che sfida i rigori dell'inverno per sbocciare nella neve. La Cooperativa vuole sfidare (e magari vincere) il gelo della società dei "più sani più belli, più ricchi e più felici" nei confronti dei più deboli.

La Cooperativa muove i primi passi nel 1987 e trova sede in un piccolo capannone fra Storo e Darzo. L'inizio è pionieristico. Due operatori seguono sei utenti impegnati nell'attività di assemblaggio. L'obiettivo è di inserirli, dopo un'adeguata preparazione, nel mondo del lavoro.

Poco dopo la nascita, la Cooperativa insegue un altro sogno: da una parte cura l'assemblaggio per le persone in difficoltà (settore sociale), dall'altra lancia un'impresa che si confronta con il mercato e partecipa alle gare d'appalto (settore produttivo).

Il sogno è riuscire a fornire le abilità manuali e lavorative agli utenti del settore sociale, affinché possano essere poi inseriti in quello produttivo. Un'utopia che viene cullata per alcuni anni, finché non ci si rende conto che in un sistema a produttività "spinta" le persone con grave disabilità fisica o psichica non hanno la minima possibilità di trovare un inserimento.

Inizia una sorta di convivenza da separati in casa dei due settori. Nella prima metà degli anni Novanta nascono i presupposti per la svolta: i due settori si separano. "Il Bucaneve" rimane Cooperativa Sociale mentre il settore produttivo dà vita alla "Bucaneve Servizi", Cooperativa di Produzione-Lavoro (oggi Dinamicoop).

A quel punto "Il Bucaneve" si incammina lungo la strada dell'accoglienza di persone svantaggiate nel Centro Socio-Educativo di Storo. C'è anche un obiettivo logistico: cambiare sede per arrivare nel cuore della comunità.

Da allora molta acqua è scesa lungo i torrenti alpini. Accanto al Centro Socio-Educativo storese è nata un'iniziativa sperimentale per l'accoglienza di emarginati adulti, a Bersone. Quindi lo sguardo della Cooperativa si è allargato verso il resto del territorio giudicariense. E' nato il Centro Socio-Educativo di Larido, nelle Giudicarie Esteriori, e infine, in un crescendo di attenzione verso modalità diversificate di intervento, "sboccia" il Centro residenziale per persone con problemi psichiatrici inizialmente con sede a Pelugo, in Rendena, e dal 2007 a Bersone.

La filosofia che ispira il Bucaneve è quella tipica della cooperazione sociale: lavorare in stretta sinergia con i Servizi sociali che operano sul territorio; collaborazione essenziale per rispondere ai bisogni in maniera coordinata.

Il bucaneeve è sbocciato. Oh, certo: la strada da fare sarà ancora lunga, almeno finché il manto di neve continuerà a ricoprire la terra. Ma si lavora sapendo che prima o poi la primavera arriverà.

Il presidente
Giuliano Beltrami

1

LA CARTA DEI SERVIZI: COSA È E PERCHÉ L'ABBIAMO COSTRUITA

Questo documento è il risultato di un articolato processo di riflessione che ha visto a lungo impegnati il Consiglio di Amministrazione, i soci ed il personale della Cooperativa Il Bucaneve. La Carta dei Servizi traccia le linee guida della Cooperativa, delinea i principi che ne orientano l'azione e descrive i servizi che Il Bucaneve si impegna a garantire. Questa Carta è inoltre il frutto di un laboratorio (preceduto da un corso di formazione) organizzato dal Consorzio Con.Solida. (cui aderiscono più di 50 cooperative sociali trentine) che ha permesso a Il Bucaneve di confrontarsi anche con altre cooperative sociali, che operano in campi e zone diverse, e con l'associazione Cittadinanzattiva. Il coinvolgimento di persone e organizzazioni esterne alla cooperativa rispondeva alla volontà di realizzare un documento non autoreferenziale e realmente utile ai "lettori", primi fra tutti utenti e loro famiglie. In una logica di dialogo si è cercato cioè di dare le informazioni per essi rilevanti con un linguaggio semplice e diretto.

Oltre ad informare la Carta dei servizi ha una funzione di tutela degli utenti. Sono perciò evidenziati gli elementi di qualità, gli standard di valutazione e le procedure per il reclamo in caso di inadempienze (come disposto dal legislatore con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 Gennaio 1994 e i successivi provvedimenti).

La Carta dei Servizi è uno strumento primariamente dedicato agli utenti, ma il Consiglio di Amministrazione de Il Bucaneve si auspica che possa anche alimentare il senso di appartenenza dei soci e del personale e rafforzare la collaborazione tra la Cooperativa e la propria Comunità.

2 IDENTITA'

Chi siamo

Il Bucaneve è una cooperativa sociale: un'impresa sociale, senza fini di lucro, che ascolta i bisogni del territorio e tenta di farsene interprete. Si rivolge in particolare alle persone con disabilità psichica o fisica e alle loro famiglie, gestendo servizi diurni e residenziali. Ne fanno parte soci-lavoratori, famiglie, volontari, dipendenti e collaboratori.

Perché esistiamo

Il Bucaneve promuove il miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità psichica o fisica e delle loro famiglie e ne favorisce la partecipazione alla vita sociale. Inoltre la cooperativa stimola la comunità e le istituzioni affinché si prendano cura delle persone con disagio e promuovano la loro piena integrazione sociale e lavorativa. A tal scopo Il Bucaneve collabora con le istituzioni ed altre organizzazioni del privato sociale alla programmazione delle politiche sociali e alla progettazione dei servizi.

Quale futuro desideriamo costruire

Il Bucaneve immagina una comunità in cui ogni persona, istituzione e organizzazione, si assuma la responsabilità di creare le condizioni, affinché ciascuno possa esprimersi e realizzarsi nel rispetto delle risorse e dei limiti propri ed altrui.

3 PRINCIPI

Centralità della persona

La Cooperativa attribuisce molta importanza alle relazioni che si stabiliscono tra le persone. *Centralità della persona* significa che ognuno deve trovare ne Il Bucaneve un luogo in cui poter esprimere le proprie risorse, sentire accolti i propri bisogni.

Eguaglianza

La Cooperativa persegue il principio dell'*eguaglianza*, che non significa negazione delle differenze, ma riconoscimento delle particolari esigenze di ciascuno. Il Bucaneve traduce questo principio attraverso la realizzazione di percorsi personalizzati.

Imparzialità

Il Bucaneve garantisce modalità di accesso al servizio secondo criteri oggettivi, nel rispetto delle norme in vigore.

Diritto di scelta

Il Bucaneve si impegna ad informare ogni persona affinché individui il percorso più adatto all'interno della stessa, compatibilmente con la normativa e i vincoli organizzativi.

Partecipazione

Per Il Bucaneve favorire la partecipazione significa sollecitare la persona ad essere o divenire protagonista del proprio percorso, coinvolgendo quando possibile anche la sua famiglia. Oltre ai famigliari, la cooperativa stimola la "partecipazione" alla vita societaria anche dei volontari e dei lavoratori.

Continuità

Il Bucaneve garantisce la continuità e la regolarità nello svolgimento dei servizi.. Osserva inoltre l'evoluzione dei bisogni delle persone e del territorio e, collaborando con altre risorse del territorio, cerca le risposte più adeguate a tali esigenze.

Integrazione con il territorio e lavoro di rete

Integrazione con il territorio significa impegno a ricercare sempre, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia di ciascuno, la massima collaborazione con tutti i soggetti e le istituzioni che possono contribuire al conseguimento degli obiettivi della cooperativa. In particolare Il Bucaneve si impegna, con la propria azione, a favorire la costruzione di una comunità che si prenda cura delle persone più fragili.

Al tempo stesso la Cooperativa si pone come soggetto attivo ed attento alle richieste di *partecipazione* provenienti dalla comunità in cui opera.

Il Bucaneve infine promuove e valorizza la risorsa Volontariato in ogni sua forma, al fine di dare concreta realizzazione al principio dell'integrazione sociale delle persone con difficoltà.

Professionalità e qualità del lavoro

Il Bucaneve garantisce momenti di aggiornamento del personale per supportarne la crescita professionale, sostenere la qualità del lavoro e in tal modo favorire servizi rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti.

Per garantire la coerenza con i valori dichiarati, la cooperativa monitora i servizi e valuta periodicamente la soddisfazione delle persone che ne usufruiscono.

4

MODELLO ORGANIZZATIVO

PERSONALE

Funzioni del personale

Il gruppo di lavoro de Il Bucaneve è costituito da un direttore, un responsabile amministrativo, dai responsabili di servizio e dagli educatori.

Il direttore ha la responsabilità generale dell'andamento della Cooperativa e del conseguimento degli obiettivi individuati dal Consiglio di Amministrazione.

Il responsabile amministrativo cura la gestione della contabilità, del personale e svolge funzioni di segreteria.

I responsabili di Servizio organizzano i vari Centri, coordinano l'équipe, verificano lo svolgimento delle attività e la gestione quotidiana dei Progetti Personalizzati. Curano, inoltre, il rapporto con le famiglie, con i Servizi Socio-Sanitari e con la realtà associativa della comunità.

Gli educatori sono figure professionali che lavorano a diretto contatto con gli utenti; ed hanno il compito di creare le condizioni affinché nei Centri si viva in un'atmosfera comunitaria.

Nello specifico gli educatori organizzano e partecipano alle attività previste nei singoli Progetti Personalizzati, attraverso le quali si realizzano gli interventi educativi, inoltre svolgono attività di assistenza alla persona. In alcuni casi (esempio: gli educatori del Centro Diurno e della Comunità Residenziale di Bersone) curano la gestione dei rapporti con i referenti dei Servizi Socio-Sanitari, con la famiglia, con tutti i soggetti coinvolti nel progetto.

A supporto degli educatori, nella prospettiva della verifica e del miglioramento continuo del loro operato è previsto, a cadenza mensile, un incontro di supervisione di gruppo con un consulente esterno (psichiatra).

Lavoro di équipe

In ogni servizio de Il Bucaneve la metodologia di lavoro utilizzata si basa sul lavoro d'équipe.

L'équipe è il gruppo composto dagli educatori in servizio al centro e dal Responsabile di Servizio, che si riunisce settimanalmente per valutare i progetti personalizzati e programmare l'attività.

Servizio civile volontario

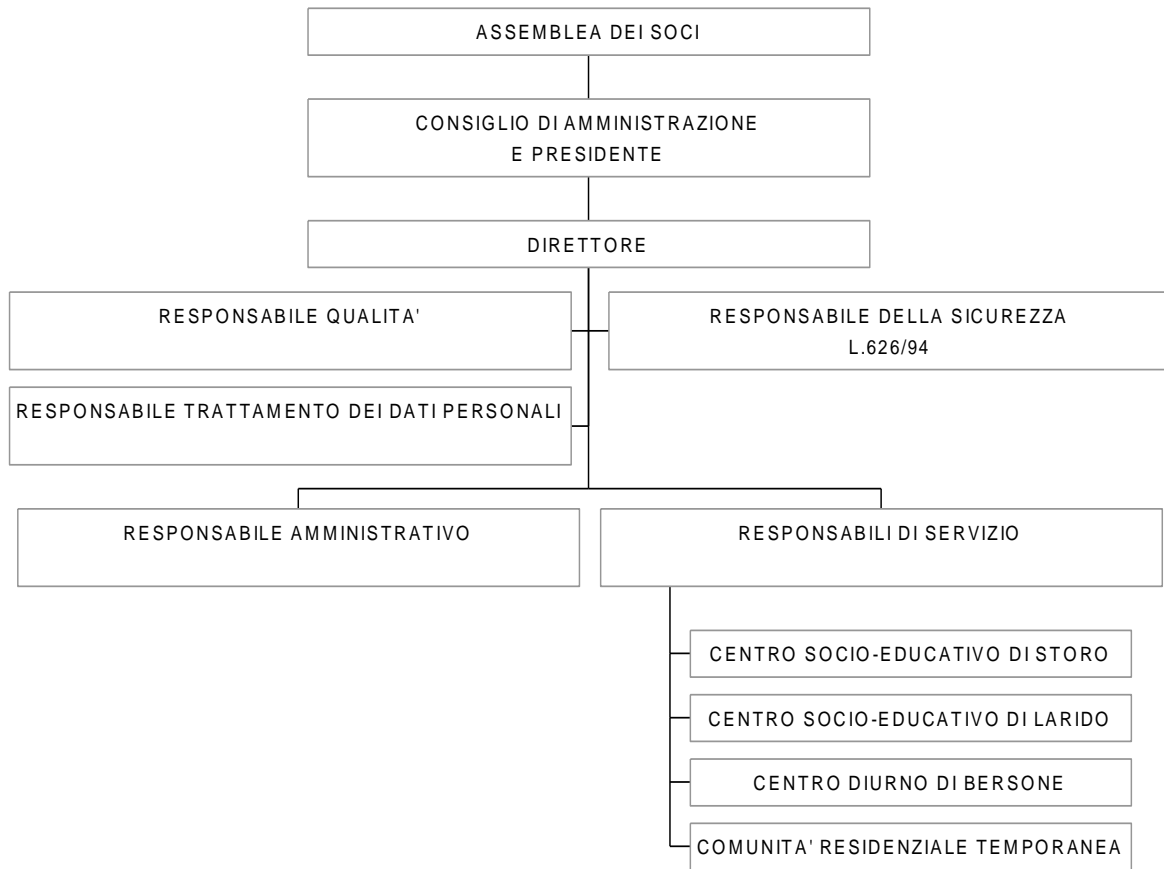
Il Bucaneve, in convenzione con Con.Solida, offre la possibilità a giovani dai 18 ai 26 anni di svolgere presso le proprie sedi l'anno di servizio civile volontario: un'esperienza di crescita personale e professionale che un giovane può scegliere di fare, mettendosi al servizio della società e contribuendo allo sviluppo sociale, economico e culturale della propria comunità.

Tirocini formativi

Il Bucaneve, nel rispetto della normativa vigente, può ospitare percorsi di tirocinio previsti dal curriculum di studio di alcuni enti formativi quali scuole superiori e università (Liceo psico-socio-pedagogico, Corso di laurea in Servizio Sociale, Corso di laurea in Scienze dell'Educazione).

Il Bucaneve ospita inoltre tirocini formativi in convenzione con l'Opera Armida Barelli (sede di Tione) che gestisce il Corso per Educatore Socio Sanitario.

ORGANIGRAMMA¹



¹ Aggiornato al 22.08.06

5 SERVIZI

PER LA DISABILITA' PSICO-FISICA

IL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DI STORO

Il Centro Socio-Educativo di Storo è una struttura a carattere diurno finalizzata alla crescita dei soggetti accolti attraverso interventi mirati allo sviluppo dell'autonomia personale e sociale. Il Centro offre inoltre sostegno alle famiglie delle persone accolte.

Possono accedere al servizio giovani o adulti con disabilità psico-fisica e/o disturbi della personalità, persone cioè che, pur non essendo compromesse nell'autonomia delle funzioni elementari, hanno una limitata autonomia personale e relazionale.

Il Centro di Storo attualmente ospita 19 persone provenienti dalla provincia di Trento, in particolare: Valli Giudicarie, Val di Ledro e zone vicine. Il Servizio è operativo dalle 9.00 alle 17.00 da lunedì a venerdì. Rimane aperto tutto l'anno salvo una settimana nel mese di agosto e una decina di giorni in coincidenza con le festività natalizie. Presso il Centro è possibile usufruire del servizio mensa e, per giungere in sede, del servizio trasporti della Provincia di Trento.

Nel Centro Socio-Educativo di Storo si realizzano laboratori all'interno dei quali vengono proposte attività di tipo educativo, riabilitativo, motorie e artistico-espressive, mirate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali.

In base al proprio percorso ogni singolo utente può svolgere attività:

- per il mantenimento e sviluppo delle autonomie personali e sociali (cura dell'igiene personale, preparazione merenda, pulizie della sede e riordino dei laboratori)
- fisico-riabilitative (piscina e ginnastica)
- uscite sul territorio (passeggiate e visite a mostre, musei ecc...)
- per il recupero e mantenimento di abilità cognitive
- di animazione musicale
- attività esterna di cura e gestione dell'orto
- lavorative tipo assemblaggio industriale (montaggio di materiali in plastica, scatole di cartone, confezionamento accessori per l'industria).
- di artigianato vario (pittura su stoffa e su vetro, creazione di biglietti augurali, realizzazione e decorazione di oggettistica in legno con pirografo e tecnica del decoupage, composizioni con fiori secchi e di bambole in stoffa, utilizzo del telaio, confezionamento di bomboniere e ciuffetti, restauro di mobili, scatole didattiche)
- soggiorni estivi di una settimana (solitamente al mare)

IL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DI LARIDO

Il Centro Socio-Educativo di Larido è una struttura a carattere diurno finalizzata, oltre che al sostegno delle famiglie, alla crescita evolutiva dei soggetti accolti attraverso interventi mirati allo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Possono accedere al servizio giovani o adulti con disabilità psico-fisica e/o disturbi della personalità, persone cioè che, pur non essendo compromesse nell'autonomia delle funzioni elementari, hanno una limitata autonomia personale e relazionale.

Il Centro attualmente ospita 8 persone provenienti dalla provincia di Trento, in particolare: Valli Giudicarie Esteriori, Basso Garda e zone limitrofe. Il Servizio è operativo da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 17.00. Rimane aperto tutto l'anno salvo due settimane nel mese di agosto e una decina di giorni in coincidenza con le festività natalizie. Presso il Centro è possibile usufruire del servizio mensa e, per giungere in sede, del servizio trasporti della Provincia di Trento.

Nel Centro Socio-Educativo di Larido si realizzano laboratori all'interno dei quali vengono proposte attività di tipo educativo, riabilitativo, motorie e artistico-espressive mirate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali.

In base al proprio percorso ogni singolo utente può svolgere attività:

- per mantenimento e sviluppo delle autonomie personali e sociali (cura dell'igiene personale, preparazione merenda, riordino dei laboratori e degli spazi comuni)
- fisico-riabilitative (piscina e ginnastica)
- di artigianato vario (realizzazione e decorazione di oggettistica in legno con pirografo, creazione di biglietti augurali con la tecnica del decoupage, confezionamento di bomboniere e ciuffetti)
- per di recupero e mantenimento di abilità cognitive
- attività esterna di cura e gestione della serra
- di editoria elettronica e di computer
- lavorative tipo assemblaggio industriale (montaggio di materiali in plastica, scatole di cartone, confezionamento accessori per l'industria)
- soggiorni estivi di una settimana (solitamente al mare)

MODALITA' DI ACCESSO

Il primo passo per accedere ai Centri Socio-Educativi di Storo e Larido è la segnalazione del servizio sociale.

Segue una fase di conoscenza: alla persona (e alla sua famiglia) viene presentato il servizio, gli si fa visitare il Centro e si pianifica un periodo di pre-inserimento.

Questo primo periodo di osservazione e conoscenza consente alla persona di familiarizzare con l'ambiente, con gli operatori e con le altre persone che frequentano il Centro; di apprendere le regole di funzionamento e di sperimentare le attività che vi si svolgono. Tale periodo serve gli anche agli operatori che possono così conoscere risorse e difficoltà della persona e comprendere se e come il servizio possa rispondere ai bisogni della persona accolta e a quelli della sua famiglia. I tempi di accesso al servizio, dal momento della segnalazione, variano da un minimo di un mese a un massimo di tre mesi.

Una volta concluso il periodo di osservazione il responsabile di servizio della cooperativa, la famiglia e i servizi si incontrano per compiere una verifica e concordare l'inserimento nel servizio, definendo le modalità di frequenza e il primo progetto educativo.

Dopo circa tre mesi l'equipe definisce un progetto personalizzato e lo condivide con la persona che frequenta il centro, la sua famiglia ed i servizi socio-sanitari. Il progetto personalizzato è uno strumento basato sulle competenze e le abilità della persona; è dinamico ed in continua evoluzione: viene infatti periodicamente aggiornato per tener conto dei cambiamenti avvenuti.

La cooperativa Il Bucaneve si avvale di consulenze tecniche (psicologiche e pedagogiche) sui progetti personalizzati.

I Centri Socio Educativi di Storo e Larido collaborano con i servizi pubblici socio-sanitari (il Servizio socio-assistenziale, il Centro di Salute Mentale, il Servizio di Neuropsichiatria Infantile, i medici di base) e con l'Agenzia del Lavoro.

Risorse umane impegnate

All'interno dei Centri Socio-Educativi di Storo e Larido operano:

- il direttore
- il responsabile amministrativo
- il responsabile di servizio
- gli educatori/operatori (6 al CSE di Storo e 3 al CSE di Larido)
- gli istruttori per attività specifiche (attività di ginnastica, piscina, musica)
- gli esperti esterni (supervisioni e consulenze periodiche)
- i volontari.

Normativa di riferimento

I centri Socio-Educativi di Storo e Larido sono finanziati ai sensi della Legge Provinciale 12 Luglio 1991 n.14 "Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento".

PER L'EMARGINAZIONE E IL DISAGIO PSICHICO

IL CENTRO DIURNO DI BERSONE

Il servizio di Bersone, nato dalla collaborazione tra la Cooperativa Bucaneve ed i Servizi Sociali e Sanitari del territorio, è un Centro Diurno che si rivolge a persone adulte in condizione di emarginazione o con problemi psichiatrici o con dipendenza da alcool, dotate di un'autonomia personale sufficiente per svolgere attività connesse alla gestione della vita quotidiana e di tipo lavorativo con finalità riabilitativa.

Il Servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00. Rimane aperto tutto l'anno, salvo una settimana nel mese di agosto ed una decina di giorni in coincidenza con le festività natalizie. La cooperativa organizza un servizio di trasporto (con un punto di raccolta a Tione) così da favorire l'accesso anche alle persone che vivono in località decentrate.

La giornata tipo prevede attività lavorative (assemblaggio industriale) dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 13,30 alle 16,00 con due pause, una al mattino e una al pomeriggio di 15 minuti. Dalle 12,00 alle 13,30 gli ospiti consumano insieme il pranzo presso il Centro.

Attraverso le attività lavorative, i rapporti che si instaurano tra gli ospiti presenti e la relazione con gli educatori il Centro promuove l'integrazione sociale e lavorativa della persona in difficoltà. L'intervento - di carattere temporaneo - è finalizzato cioè al superamento di situazioni di disadattamento e di emarginazione, alla ri-acquisizione delle autonomie personali, sociali e lavorative per favorire un reingresso nel contesto sociale e occupazionale di provenienza.

L'accesso solitamente riservato a residenti nel Comprensorio delle Giudicarie, può essere consentito, compatibilmente con la disponibilità di posti, anche a persone provenienti da altre zone della Provincia. Attualmente il Centro ospita 12 persone.

In base agli obiettivi prefissati nei Progetti Personalizzati, le persone accolte svolgono attività finalizzate al:

- mantenimento e/o sviluppo delle autonomie personali e sociali (cura dell'igiene personale, pulizia della struttura, specifiche attività previste dai singoli Progetti Personalizzati);
- recupero e consolidamento di capacità lavorative (assemblaggio industriale di articoli vari per conto terzi).

A cadenza periodica o al bisogno, gli operatori effettuano con gli utenti colloqui individuali con valenza terapeutico-riabilitativa.

Per le persone che hanno raggiunto un adeguato livello di autonomia personale, sociale e discrete abilità lavorative, il Servizio di Centro Diurno può attivare Progetti di Formazione Professionale finalizzati all'inserimento nel mondo ordinario del lavoro.

LA COMUNITA' RESIDENZIALE TEMPORANEA

La comunità si trova a Bersone e ospita, con progetti a termine, persone adulte che per cause oggettive o soggettive non sono in grado di integrarsi positivamente sotto il profilo psicologico, culturale ed economico nell'ambiente in cui vivono. In particolare si rivolge a persone adulte in condizione di emarginazione, con problemi psichiatrici e/o dipendenza da alcool, dotati di un'autonomia personale sufficiente da non necessitare assistenza nelle dimensioni di vita quotidiana. Il servizio è aperto dal lunedì al sabato mattina con orario dalle 16.00 alle 8.00 del giorno successivo. Nel fine settimana è previsto il rientro degli ospiti in famiglia.

La Comunità (che inizialmente si trovava a Pelugo) è stata creata da Il Bucaneve - in collaborazione con i Servizi pubblici territoriali (Servizio socio-assistenziale, Servizio di Alcolologia e Centro di Salute Mentale) – per dare risposte a situazioni problematiche che, in assenza di servizi di questo tipo sul territorio, venivano gestite con l'allontanamento delle persone in difficoltà dal loro ambiente di vita. Il ricorso a centri di cura lontani rendeva difficoltoso il reinserimento dell'utente una volta superata la fase critica. La comunità accoglie, con priorità d'accesso, le persone residenti nel comprensorio C8 (nello specifico Valli Giudicarie e Val Rendena) in modo tale da salvaguardare le relazioni familiari e sociali e di conservare il proprio lavoro.

La Cooperativa assicura il trasporto degli interessati in appartamento.

Gli ospiti ricevono accoglienza a carattere residenziale. Attualmente sono disponibili complessivamente 9 posti letto totali, suddivisi in 5 stanze, una zona maschile ed una femminile. La vita di comunità, che si realizza anche nella collaborazione nella gestione domestica, è finalizzata all'acquisizione dell'autonomia personale e ad un graduale reinserimento sociale. L'attività educativa e terapeutico-riabilitativa si basa per ciascun ospite su di un Progetto Personalizzato. Nella Comunità Residenziale Temporanea la dimensione relazionale ha un'importanza fondamentale e caratterizza ogni tipo di attività. Queste investono:

- la Cura di sé – autonomie personali (fare bucato, stirare, preparazione cena);
- la Cura dell'ambiente (pulizie cucina e propria camera, lavaggio piatti ecc.);
- le uscite serali nella realtà locale e altre attività esterne (benessere fisico in piscina);
- la partecipazione alla riunione d'appartamento settimanale.

All'interno della struttura sono impiegati 4 educatori professionali. È prevista la compresenza di due operatori nella fascia dalle 17.00 alle 21.00, mentre durante le restanti ore di apertura è presente un solo educatore. Ogni settimana gli educatori si incontrano con la Responsabile di Servizio all'équipe e, ogni quindici giorni, con un consulente esperto in psichiatria.

MODALITA' DI ACCESSO

Per accedere al Centro di Bersone e alla Comunità Residenziale ci si può rivolgere ai Servizi Sociali o Sanitari (Servizio di Alcologia e Centro di Salute Mentale) del territorio o direttamente a Il Bucaneve. La richiesta di inserimento è esaminata da una Commissione, che si riunisce a cadenza bimestrale ed è composta da rappresentanti della Cooperativa Bucaneve e dei Servizi.

La Commissione valuta se il Centro possa soddisfare i bisogni della persona richiedente e se essa possa integrarsi con le persone già inserite e nelle attività programmate. In caso di giudizio positivo inizia la fase di conoscenza in cui la persona è accompagnata dal servizio pubblico inviante a visitare la struttura, a familiarizzare con le persone, con gli spazi e le attività.

Un referente della cooperativa incontra poi l'interessato e il rappresentante del servizio inviante al fine di stabilire con loro le modalità del pre-inserimento (tipo di frequenza e i contenuti del progetto riabilitativo). I tempi di accesso, a partire dalla valutazione positiva della commissione, variano da 1 a 3 mesi.

Il pre-inserimento prevede un periodo di osservazione di 2 mesi che permette la conoscenza reciproca: alla persona consente di familiarizzare con l'ambiente, con gli educatori e con le altre persone che frequentano il Centro, di conoscere il programma delle attività e le regole della struttura; agli operatori permette di costruire una relazione significativa attraverso le attività quotidiane e di definire meglio il progetto riabilitativo.

Nella prima riunione della Commissione, successiva alla conclusione del periodo di osservazione, se ne valuta l'esito. Se il giudizio è positivo l'inserimento viene confermato; in caso contrario o nell'ipotesi di rinuncia da parte dell'interessato, si procede con le dimissioni della persona dal servizio.

Durante la permanenza al Centro la cooperativa realizza incontri periodici di monitoraggio e verifica del Progetto Riabilitativo con l'interessato, con il servizio inviante e con la famiglia.

Risorse umane impegnate

Nel Centro Diurno di Bersone e nella Comunità Residenziale Temporanea sono impegnati:

- il direttore
- il responsabile amministrativo
- il responsabile di servizio
- gli educatori/operatori (2 al Centro Diurno di Bersone e 2 alla Comunità Residenziale Temporanea)
- alcuni esperti esterni (supervisioni e consulenze periodiche)
- i volontari.

Normativa di riferimento

Il Centro Diurno di Bersone e la Comunità Residenziale Temporanea sono finanziati ai sensi della Legge Provinciale 31 Ottobre 1983 n. 35 "Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione".

6 QUALITA'

Il Bucaneve ha individuato gli elementi che determinano la qualità delle sue azioni, Alcuni sono di carattere generale, altri invece sono particolari per ciascun tipo di servizio. Per ogni elemento la cooperativa riporta indicatori e standard: i primi rappresentano i criteri attraverso i quali è possibile misurare il livello di qualità, i secondi invece indicano il livello di qualità che "Il Bucaneve" si impegna a garantire agli utenti del servizio.

PARTE GENERALE relativa a tutti i servizi offerti da Il Bucaneve

<i>Dimensioni della qualità</i>	<i>Soggetti interessati</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
<i>Lavoro di rete</i>	COMUNITA'	- partecipazione a gruppi di lavoro sul territorio	Almeno 2 percorsi all'anno
<i>Attività di ascolto e attivazione del territorio</i>		- proposta di nuovi progetti con il coinvolgimento di risorse pubbliche e private del territorio	Almeno uno all'anno

CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DI STORO

<i>Dimensioni della qualità</i>	<i>Soggetti interessati</i>	<i>Azioni</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Intervento Personalizzato	UTENTI	-Presentazione individuale del Centro (spazi, persone e attività)	-Visita accompagnata del Centro	Almeno 1 per ogni utente
		-Frequenza flessibile	-Periodo di osservazione	Almeno 2 mesi
		- Definizione condivisa del percorso all'interno del Centro	- Piani di frequenza	Per ogni utente
Coinvolgimento	UTENTI FAMIGLIA SERVIZI SOCIALI E SANITARI	- Primo contatto con il Centro	- Incontro con servizi, famiglia e utente	Almeno 1
		- Colloqui di condivisione del progetto personalizzato	- Incontro con famiglia e utente	Almeno 1 all'anno
	VOLONTARI	- Partecipazione alle attività del Centro	- Presenza al Centro	1 giorno a settimana
Diversificazione delle proposte²	UTENTI	Attività di mantenimento e sviluppo di: -abilità artistico-espressive -abilità motorie (ginnastica, piscina, passeggiate) -abilità cognitive -abilità socio-relazionali -autonomie personali (cura della persona e degli ambienti) -abilità occupazionali (lavorazione del legno, assemblaggio ³ , serra)	Programma delle attività	Presenza di almeno 4 proposte diversificate al giorno
Professionalità	PERSONALE	- Coordinamento	- Incontri di equipe	1 a settimana
		- Consulenza specialistica	- Incontri con psicopedagogo	Almeno 2 all'anno
		- Supervisione	- Incontri con psichiatra	1 al mese

² Per ogni utente le "attività proposte" vengono condivise e definite nel progetto personalizzato.

³ L'attività di assemblaggio dipende dalla presenza di commesse.

CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DI LARIDO

<i>Dimensioni della qualità</i>	<i>Soggetti interessati</i>	<i>Azioni</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Intervento Personalizzato	UTENTI	-Presentazione individuale del Centro (spazi, persone e attività)	-Visita accompagnata del Centro -Periodo di osservazione	Almeno 1 per ogni utente Almeno 2 mesi
		-Frequenza flessibile	- Piani di frequenza	Per ogni utente
		- Definizione condivisa del percorso all'interno del Centro	- Progetto personalizzato	Per ogni utente
Coinvolgimento	UTENTI FAMIGLIA SERVIZI SOCIALI E SANITARI	- Primo contatto con il Centro	- Incontro con servizi, famiglia e utente	Almeno 1
		- Colloqui di condivisione del progetto personalizzato	- Incontro con famiglia e utente	Almeno 1 all'anno
	VOLONTARI	- Partecipazione alle attività del Centro	- Presenza al Centro	1 giorno a settimana
		- Incontro con famiglie e volontari	- Festa di Natale	1 all'anno
Diversificazione delle proposte⁴	UTENTI	Attività di mantenimento e sviluppo di: -abilità artistico-espressive -abilità motorie (ginnastica, piscina) -abilità cognitive -abilità socio-relazionali -autonomie personali (cura della persona e degli ambienti) -abilità occupazionali (lavorazione del legno, assemblaggio ⁵ , serra)	Programma delle attività	Presenza di almeno 3 proposte diversificate al giorno
Professionalità	PERSONALE	- Coordinamento	- Incontri di Équipe	1 a settimana
		- Consulenza specialistica	- Incontri con psicopedagogista	Almeno 2 all'anno
		- Supervisione	- Incontri con psichiatra	1 al mese

⁴ Per ogni utente le "attività proposte" vengono condivise e definite nel progetto personalizzato.

⁵ L'attività di assemblaggio dipende dalla presenza di commesse.

CENTRO DIURNO DI BERSONE

<i>Dimensioni della qualità</i>	<i>Soggetti interessati</i>	<i>Azioni</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Intervento Personalizzato	UTENTI E SERVIZI SOCIALI E SANITARI	-Presentazione individuale del Centro (spazi, persone e attività)	-Visita accompagnata del Centro	Almeno 1 per ogni utente
			-Periodo di osservazione	Almeno 2 mesi
		-Frequenza flessibile	- Piani di frequenza	Per ogni utente
		- Definizione condivisa del percorso all'interno del Centro	- Progetto personalizzato	Per ogni utente
		- Attivazione di tirocini formativi in collaborazione con altre Agenzie del territorio	- Incontri di organizzazione e monitoraggio	Almeno 3 incontri
Coinvolgimento	UTENTI FAMIGLIA SERVIZI SOCIALI E SANITARI	- Colloqui di verifica e condivisione del progetto personalizzato	- Incontro con utente e famiglia (ove presente)	Almeno 1 all'anno
			- Incontro con utente e servizi socio-sanitari	Almeno 3 incontri all'anno
	VOLONTARI	- Partecipazione alle attività del Centro	- Presenza al Centro	1 giorno a settimana
Diversificazione delle proposte⁶ con attenzione alle abilità sociali e lavorativa	UTENTI	Laboratorio occupazionale (assemblaggio) ⁷	Programma delle attività	Tutti i giorni
		Mantenimento e sviluppo di autonomie personali (cura della persona e degli ambienti)	Secondo un programma stabilito	Per ogni utente
		Attività motoria	Programma delle attività	2 cicli l'anno
Accessibilità	UTENTI	Trasporto tratta Tione-Bersone	Trasporti effettuati	Per ogni utente ⁸
Professionalità	PERSONALE	- Coordinamento	- Incontri di Équipe	1 a settimana
		- Supervisione	- Incontri con psichiatra	1 al mese

⁶ Per ogni utente le "attività proposte" vengono condivise e definite nel progetto personalizzato.

⁷ L'attività di assemblaggio dipende dalla presenza di commesse.

⁸ In base al piano di frequenza.

COMUNITA' RESIDENZIALE TEMPORANEA

<i>Dimensioni della qualità</i>	<i>Soggetti interessati</i>	<i>Azioni</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Intervento Personalizzato	UTENTI E SERVIZI SOCIALI E SANITARI	-Presentazione individuale della Comunità (spazi, persone e attività)	-Visita accompagnata della Comunità	Almeno 1 per ogni utente
			-Periodo di osservazione	Almeno 2 mesi
		-Frequenza flessibile	- Piani di frequenza	Per ogni utente
		- Definizione condivisa del percorso all'interno della Comunità	- Progetto personalizzato	Per ogni utente
Coinvolgimento	UTENTI FAMIGLIA SERVIZI SOCIALI E SANITARI	- Colloqui di verifica e condivisione del progetto personalizzato	- Incontro con utente e famiglia (ove presente)	Almeno 1 all'anno
			- Incontro con utente e servizi socio-sanitari	Almeno 3 incontri all'anno
Diversificazione delle proposte⁹ con particolare attenzione alle autonomie personali	UTENTI	Attività di mantenimento e sviluppo: - nella cura di sé - nella cura degli ambienti di vita - nel fare la spesa - nell'attività motoria (piscina) - nella riunione di comunità	Secondo un programma stabilito	Per ogni utente
Accessibilità	UTENTI	Trasporto tratta Tione-Bersone	Trasporti effettuati	Per ogni utente ¹⁰
Professionalità	PERSONALE	- Coordinamento	- Incontri di Équipe	1 a settimana
		- Consulenza specialistica	- Incontri con esperto	2 volte al mese
		- Supervisione	- Incontri con psichiatra	1 al mese

⁹ Per ogni utente le "attività proposte" vengono condivise e definite nel progetto personalizzato.

¹⁰ In base al suo piano di frequenza.

7 IL RECLAMO

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami o suggerimenti direttamente ai Responsabili di Servizio o alla Direzione, i quali si attivano per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati con lettera scritta, o con comunicazione telefonica o in un colloquio personale (da richiedere presso gli uffici della Cooperativa in Via S. Andrea a Storo, tel. 0465-296884, fax. 0465-296848, e-mail il_bucaneve@consolida.it).

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

8 NOTIZIE UTILI

DOVE SIAMO

Cartina del comprensorio con sedi fotografate o disegnate e fumetti con indirizzi e numeri

CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DI STORO

Via S. Andrea, 7

38089 Storo (TN)

Tel. 0465-296884 – Fax. 0465-296848

Indirizzo e-mail: il_bucaneve@consolida.it

CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DI LARIDO

Località Larido

38071 Bleggio Superiore (TN)

Tel. e Fax. 0465-779267

Indirizzo e-mail: bucaneve.larido@virgilio.it

CENTRO DIURNO DI BERSONE

Via Chiesa, 4

38085 Bersone (TN)

Tel. 0465-674631

COMUNITA' RESIDENZIALE TEMPORANEA

Via Chiesa, 4

38085 Bersone (TN)

Cell. 329-9060067

9 GLOSSARIO

Agenzia del lavoro	E' la struttura della Provincia Autonoma di Trento che realizza gli interventi di politica attiva del lavoro.
Centro di Salute Mentale	E' una struttura dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento. Il Centro di Salute Mentale è il punto di riferimento per ogni tipo di richiesta inerente situazioni di disturbo psichico.
Comunità Handicap	Associazione di gruppi famiglie con handicap e difficoltà che opera nel comprensorio delle Giudicarie. E' un'associazione di volontariato che si occupa di sensibilizzare e attivare le risorse disponibili per la promozione umana e l'integrazione sociale delle persone con disagio e delle loro famiglie.
Con.solida	Il Consorzio Provinciale delle Cooperative Sociali Trentine.
Consulenza specialistica	Momenti di confronto e verifica periodica con specifiche figure professionali: psicopedagoga, infermiere professionale, psichiatra, psicologo.
Cooperativa Sociale	E' un'impresa sociale senza fini di lucro con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (Art. 1 Legge n. 381/1991)
equipe	L'équipe è un gruppo di lavoro composto dagli educatori in servizio al centro e dal Responsabile di Servizio. Si riunisce settimanalmente per valutare i progetti personalizzati e programmare l'attività.
Formazione permanente	Incontri di supervisione mensile con un consulente esterno (psichiatra)
Progetto personalizzato	Per ogni persona inserita viene definito un progetto educativo/riabilitativo personalizzato, condiviso con l'interessato, con il servizio inviante e la sua famiglia. Nel progetto sono indicati gli obiettivi da raggiungere, le attività previste, ed i tempi di attuazione. Il progetto personalizzato è uno strumento dinamico ed in continua evoluzione, che tiene presente le competenze e le diverse abilità della persona. Periodicamente il progetto personalizzato viene rivisto ed aggiornato dall'équipe.
Servizio di Alcologia	Si occupa della prevenzione, cura e riabilitazione nei confronti delle persone con problemi legati al consumo di alcol.
Servizio di Neuropsichiatria Infantile	E' un servizio che si occupa dei disturbi neurologici, psichiatrici, cognitivi in età evolutiva (da 0 a 18 anni).
Servizio Socio-Assistenziale	E' un servizio che si rivolge ai cittadini che vivono situazioni di disagio familiare, economico, sociale ed educativo. Attraverso l'ascolto del problema che la persona pone vengono attuati interventi socio-assistenziali atti a sostenere l'individuo e la famiglia.
Servizi Socio-Sanitari	Con questo termine si indicano: Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale, Servizio di Alcologia, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Medici di base.