

CARTA DEI SERVIZI



**LA
CARTA
DEI
SERVIZI**

2022

LA CARTA DEI SERVIZI

cos'è?

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette di modulare i diritti del cittadino-utente, delle amministrazioni affidatarie e dell'Ente accreditato. Rende possibile la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione dei Servizi, in termini di qualità, e informa ai progetti che si realizzano, alle risorse e le attività, sulle modalità di accesso e di intervento.

All'interno della Carta dei Servizi saranno comunicati:

- › Elementi di carattere generale relativi all'Associazione;
- › Servizi, modalità di accesso ed erogazione;
- › Attività e progetti dell'Associazione;
- › Standard di qualità dei Servizi e misure a tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi è monitorata dal Coordinatore dei Servizi e aggiornata con cadenza minima triennale.

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

L'Associazione I.R.I.S. Insieme Responsabili per l'Inclusione Sociale coglie l'occasione della Carta dei Servizi per comunicare quello che è il proprio impegno nella gestione e nell'erogazione di attività a favore delle persone disabili e/o fragili e per il territorio.

L'aperta condivisione del nostro operato concorda con la volontà di partecipazione e confronto che sono strumenti fondamentali per la definizione di risposte adeguate ai bisogni e per la crescita e il miglioramento dell'organizzazione stessa.

Attraverso la Carta dei Servizi l'Associazione assume un impegno nei confronti di utenti e famiglie, dipendenti, soci, volontari, stakeholders, Enti finanziatori e nei confronti della comunità stessa, relativamente al possesso di strumenti e regole di funzionamento orientate alla Qualità.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo le linee guida ed i contenuti essenziali approvati dalla Giunta Provinciale ai sensi dell'art. 20, Co.1, L.p. 13/2007.

Informazioni generali

L'Associazione IRIS nasce nel 1995 con il nome di “Insieme con Gioia” - Onlus, organizzata come piccola realtà a carattere diurno e familiare.

Nell'anno 2010 l'Associazione sposta la sua sede legale e il Centro Socio Educativo nella odierna frazione di Revò nel Comune di Novella, all'interno di un'ampia struttura messa a disposizione dallo stesso. Sono questi gli anni in cui l'organizzazione inizia a crescere specializzando i propri servizi, migliorando la struttura interna e sempre più rafforzando la propria identità.

L'anno 2020 segna il passaggio all'attuale denominazione “I.R.I.S. Insieme Responsabili per l'Inclusione Sociale” che sintetizza il significato e la scelta di orientamento

dell'Associazione: l'approccio di rete, la responsabilità sociale allargata, e l'inclusione a vari livelli delle persone con disabilità.

Oggi l'Associazione oltre al Semiresidenziale, gestisce il Servizio Domiciliare e Scolastico. Da giugno 2021 è Ente del Terzo Settore (legge delega 106/2016).

L'Associazione ha sede nel Comune di Novella (fr. Revò) ed opera nel territorio della Provincia di Trento, in particolare nelle valli di Non e di Sole. La sede legale si trova nel Comune di Novella - Fr. Revò 38028 (Tn) in Via Carlo Cipriano Thun, 11.

Tel. 0463-431011

email: info@iris-novella.it

www.iris-novella.it

Scopi dell'Associazione IRIS

- › Fornire un adeguato supporto socio/assistenziale ed educativo ad adulti e minori con disabilità e/o in condizione di disagio psicofisico, economico, sociale e/o familiare, e alle loro famiglie.
- › Promuovere un processo di integrazione sociale, formativa e pre-lavorativa della Persona disabile, in funzione di un suo benessere personale e familiare.
- › Favorire la diffusione della cultura dell'inclusione.

Attività dell'Associazione IRIS

- › Gestire Servizi volti all'accoglienza, cura, accompagnamento, formazione e valorizzazione della Persona disabile.
- › Realizzare interventi educativi individualizzati in un'ottica di lavoro di rete, tra servizi e comunità locale, volti all'acquisizione/mantenimento delle abilità personali, sociali e relazionali delle Persone con disabilità.
- › Proporre ai propri utenti e alla comunità, attività e interventi atti a promuovere l'integrazione e l'inclusione nelle sue varie forme e declinazioni.
- › Organizzare iniziative volte alla partecipazione attiva del volontariato sociale.
- › Predisporre attività di sostegno al nucleo familiare nel compito educativo e di cura, inclusi interventi di recupero e sollievo.



MISSION E VISION

Cura, Educazione, Inclusione

› Promuovere il benessere personale, fisico ed emotivo delle Persone seguite e delle Famiglie attraverso la valorizzazione delle capacità personali, di autodeterminazione e di scelta attraverso la realizzazione di progettazioni individualizzate e condivise.

L'Associazione partecipa supportando il lavoro di cura di famigliari e caregivers, attraverso la disponibilità di uno spazio di ascolto e di sostegno relazionale attivabile al bisogno tramite contatto diretto con l'Associazione.

› Contribuire alla realizzazione del Progetto di Vita delle Persone seguite, attraverso un approccio globale, all'attenzione al contesto familiare e sociale, alle risorse personali e del territorio di riferimento.

L'Associazione organizza per famigliari e caregivers due serate informative all'anno sul tema dell'accudimento delle persone non autosufficienti, con particolare attenzione per quelle situazioni accudite a domicilio. Sono inoltre proposte due serate informative sull'uso della tecnologia a supporto del lavoro educativo e di cura della persona con disabilità.

› Contribuire a ridurre le situazioni di emarginazione ed esclusione sociale coinvolgendo i singoli e la comunità in percorsi educativi ed esperienziali volti alla reciproca conoscenza, integrazione e d'inclusione.

L'Associazione, allo scopo di promuovere la conoscenza del contesto territoriale di riferimento e dei servizi disponibili per le famiglie e per gli utenti, organizza annualmente una serata di informazione e orientamento sulle caratteristiche e modalità di accesso ai servizi stessi;

› Responsabilizzare la comunità nei confronti delle diverse situazioni di fragilità e/o disabilità che ne fanno parte promuovendo la diffusione di una cultura attenta alle diversità. L'Associazione organizza almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.



Principi fondamentali a cui si ispira l'Associazione

› Principio di eguaglianza (mutualità)

La Persona è al centro delle attività e dei Servizi dell'Associazione che ne garantisce i diritti e l'individuazione di percorsi personalizzati e condivisi.

› Principio di imparzialità

L'Associazione pianifica ed eroga i propri servizi ed attività nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

› Principio di continuità

I Servizi e le attività sono erogati con continuità e regolarità e comunque adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

› Principio di scelta

Tenuto conto dei vincoli organizzativi e funzionali, l'Associazione si impegna a differenziare l'offerta dei Servizi in maniera flessibile accogliendo le diverse esigenze delle dell'utente.

› Principio di riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

► Principio di partecipazione e informazione

L'Associazione garantisce il diritto del cittadino-utente all'informazione e alla partecipazione che si concretizza attraverso la disponibilità all'ascolto diretto ed indiretto e nella disponibilità di strumenti di tutela/ascolto relativamente all'accesso a dati, documenti e atti (nei limiti e rispetto di legge L. 241/90 e L.p. 23/93) e di accesso a informazioni sui propri dati personali (Reg Ue 2016/679).

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale principio sono: l'accesso telefonico, il sito internet www.iris-novella.it, le pubblicazioni specifiche e la Carta dei Servizi.

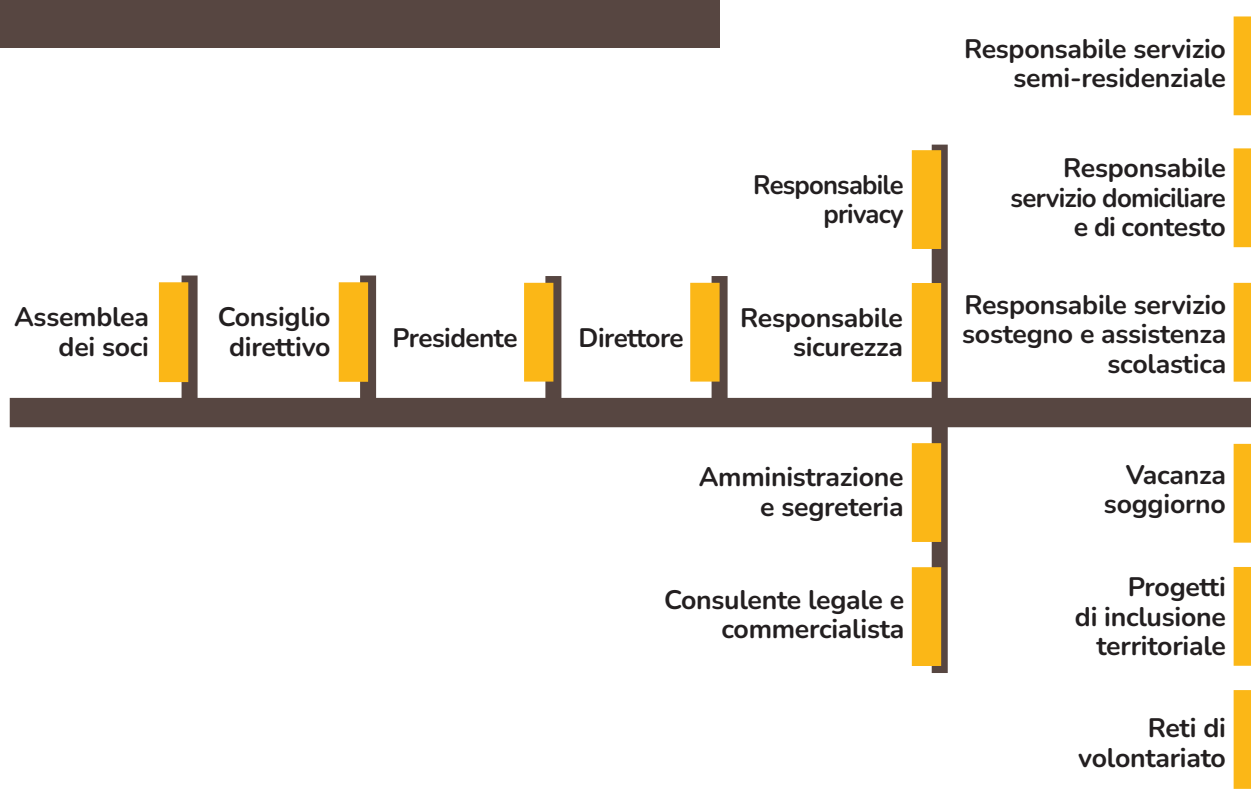
► Principio di efficacia e di efficienza

L'Associazione è impegnata nell'erogazione dei propri servizi seguendo criteri di efficacia e di efficienza, in rete e valorizzando i Servizi e le risorse del territorio. Nella propria gestione interna è perseguito l'obiettivo di garantire la qualità dei Servizi rivolti all'utenza attraverso la valorizzazione delle risorse umane, il presidio del sistema e degli standard di qualità e l'attenzione al miglioramento continuo dei servizi e processi.





ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Luoghi e Coordinatori dei Luoghi	Responsabilità	Coadiuvato con
<p>Presidente</p> <p>Direttivo</p>	<p>Legale Rappresentante</p> <p>Resp Corretta Gestione / Bilancio...</p> <p>Resp Giuridica/ Giustavoristica</p> <p>"Ispirazione/ Valori (Vision, Mission, ...) 'linee ispirazione'</p> <p>---> Piano Strategico', standard di qualità"</p> <p>Relazioni Istituzionali (Interne/ esterne)</p> <p>Approvazione del modello organizzativo</p> <p>Scelta/ assunzione Coordinatore e Figure di rilievo...</p>	<p>Coordinatore</p> <p>Coordinatore</p> <p>Clima Interno con Coordinatore</p> <p>Coordinatore</p> <p>ove necessario, con Coordinatore</p> <p>Proposte dal Coordinatore</p> <p>Figure di Rilievo: Proposte dal Coordinatore</p>
<p>Coordinamento Generale (Coordinatore)</p>	<p>Resp. Implementazione Piano Strategico (Traduzione in pratica delle Linee di Ispirazione)</p> <p>Resp Piano Operativo (Progettualità presente e futura) e sua implementazione</p> <p>Coordinamento Responsabili Interni ai vari livelli --> Resp. Erogazione Servizi Offerti agli ospiti e loro Qualità</p> <p>Resp. della Gestione economico/ finanziaria e sua Sostenibilità</p> <p>Resp. delle Risorse Umane interne</p> <p>Resp formazione del Personale dipendente e dei volontari</p> <p>Resp. Relazioni istituzionali Interne/ Esterne (in autonomia e/o in affiancam al Presidente)</p>	<p>Partecipa alla definizione del Piano Strategico</p> <p>Coord di Progetto + Coord Equipe</p> <p>Resp Progetto + Resp. Di Funzione + Resp Qualità</p> <p>Ammin + Resp Progetto</p> <p>Ammin</p> <p>Ammin + di progetto</p>
<p>Responsabile amministrativo-contabile</p>	<p>Gestione contabilità/ procedure e adempimenti fiscali-tributari.</p> <p>Elaborazione del bilancio d'esercizio</p>	<p>Coordinatore + Presidente</p> <p>Coordinatore + Presidente</p>

Responsabile sistema qualità	Resp di monitoraggio e presidio del sistema qualità	Coord. + Resp. di Servizio
Responsabile Attività Educativa	Responsabile della supervisione e attività educativa nei Servizi	Coordinatore + Responsabili di Servizio
Resp. gestione e organizz. del volontariato/comunità/territorio	Coordinamento e monitoraggio reti territoriali e di volontariato	Coord. + Resp. di Servizio
Responsabile di Servizio AREE FUNZIONALI	Tenuta del Piano delle Attività del Servizio (Piano Operativo)+ Verifiche in itinere degli obiettivi di Progetto	Coordinatore
	Resp. coordinamento servizi di supporto (Trasporti, pasti, fornitori...)	Coordinatore
	Coordinamento dell' Equipe / facilitaz del lavoro di gruppo e cura della relazione interna all'equipe	Coordinatore
	Resp. delle Competenze specialistiche/ Qualità del servizio svolto	Coordinatore
	Resp. della gestione del personale del Servizio (organizzazione orari settimanali, ferie/permessi.... 'tenuta' delle persone, carichi di lavoro, distribuzione oraria sui vari progetti, ...)	Coord di Progetto e con Area Ammin e Gest Personale
	Analisi dei Bisogni degli Ospiti e Famiglie analisi di Contesto--> ricerca possibili risposte;	Coord.+ Referenti di Progetto
	Cura e raccordo del volontariato nel Servizio	Coord.+ Referenti di Progetto
	Cura e raccordo delle realtà (Enti/Associazioni...) del Territorio-Lavoro di Rete del Servizio	Coord.+ Referenti di Progetto
	Monitoraggio e Miglioramento del Servizio	Coord e Referenti di Progetto
	Referenti di Progetto	Analisi situazione del contesto di Area (provvedim Enti Public, ecc.);
Progettazione + valutazione opportunità, sostenibilità, risorse...		Ref. Progetto + Coord.+ RdS
Coordinamento e monitoraggio delle attività (fase operativa)		Ref. Progetto + Coord.+ RdS
Monitoraggio area e proposta progetti futuri		Ref. Progetto + Coord.+ RdS
Interazione tra progetti di area: Coerenza ideale e operativo e gestionale fra progetti		Ref. Progetto + Coord.+ RdS
Verifica e Valutazione Progetti		Ref. Progetto + Coord.+ RdS

Collaborazioni

L'Associazione promuove e ricerca collaborazioni con Enti pubblici e privati in un'ottica di integrazione delle competenze, in funzione dello sviluppo dei Servizi e di innovazione attraverso nuove progettazioni:

- › Con gli utenti e la rete familiare attraverso l'individuazione dei canali comunicativi, la disponibilità all'ascolto, la flessibilità nella risposta ai bisogni.
- › Con i servizi sociali, sanitari, enti ed altri servizi istituzionali con i quali è utilizzato uno stile relazionale aperto e professionale, volto alla condivisione e al lavoro di rete.
- › Con la comunità locale, le organizzazioni di volontariato, parrocchie, volontariato... e tutte le altre realtà verso le quali è attiva un'interazione a progetto o continuativa.
- › Con l'Associazione Magica Fattoria con sede a Sfruz (Tn) in via Murzent, 1 attraverso specifico Contratto di Rete.

Rivista IRIS-Incontra

La rivista nasce come strumento di comunicazione diretto alle famiglie; oggi si rivolge alla comunità con uno scopo che rimane rendicontativo rispetto alle attività svolte ma anche aperto alla condivisione delle iniziative interne e territoriali nonché occasione di spunto ed approfondimento di temi legati alla disabilità.

Ha carattere semestrale ed è pubblicata sul sito dell'Associazione: www.iris-novella.it.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI ACCREDITATI DA CATALOGO PROVINCIALE

(d.P.P. n3-78/Leg di data 9 aprile 2018)

SERVIZIO SCOLASTICO CON ACCREDITAMENTO

(d.P.P. 8 maggio 2008, N. 17-24/LEG.)

Area Disabilità Ambito Semiresidenziale

“Insieme con Gioia”

Servizio a carattere diurno volto al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato che privilegia finalità educative, comunicative, di socializzazione e inclusione.

16

Area Disabilità Ambito Domiciliare e di Contesto

Educativa Domiciliare

Servizio domiciliare rivolto a persone con disabilità e volto alla realizzazione di percorsi educativi e di accompagnamento all'autonomia.

18

Area età Evolutiva e Genitorialità Ambito Domiciliare e di Contesto

Educativa Domiciliare per Minori

Servizio domiciliare rivolto a minori e adolescenti e volto alla realizzazione di percorsi educativi e di accompagnamento all'autonomia.

20

Area scuola

Assistenza Scolastica Qualificata

Servizio a favore degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali

22

Area Disabilità Ambito Semiresidenziale

“Insieme con Gioia”

Servizio a carattere diurno volto al benessere delle persone con disabilità comprese tra i 16 e i 64 anni, secondo un approccio personalizzato che privilegia finalità educative, comunicative, di socializzazione e inclusione.

SEDE

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì con orario 9.15 - 16.30. Si trova al secondo piano della Casa Sociale, nel comune di Novella.

La struttura ampia e luminosa dispone di spazi ed attrezzature nonché di una dotazione tecnologica differenziata e specifica, idonei allo svolgimento di attività individualizzate e di gruppo, per l'attività motoria, per il rilassamento, per l'attività espressiva/creativa e cognitiva. Disponibile uno spazio adibito a sala riunioni e un ufficio per il personale in Servizio.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- ▶ Progettazione di interventi educativi individualizzati nell'ambito dell'autonomia, della comunicazione, della socializzazione
- ▶ Sviluppo e potenziamento di abilità pratico manuali e socio-relazionali
- ▶ Promozione di percorsi di inclusione sociale e territoriale
- ▶ Benessere dell'utente e della famiglia

MODALITÀ DI ACCESSO, FREQUENZA E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

- ▶ Accesso su invio del Servizio Sociale.
- ▶ Periodo di prova di 1 mese.
- ▶ Avvio della presa in carico definitiva, stesura congiunta entro 2 mesi del Piano Educativo Individualizzato.
- ▶ Giornate, modalità e durata della frequenza sono concordate con il Servizio Sociale e rivalutabili in itinere.
- ▶ È previsto almeno un incontro annuale di verifica.
- ▶ La dimissione dal Servizio è definita e concordata con il Servizio Sociale, famiglia e Associazione.

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

L'attività si svolge secondo un calendario, redatto due volte all'anno in occasione del periodo estivo e invernale e comprende:

- ▶ Attività di sostegno dell'autonomia personale e sociale.
- ▶ Attività espressive/creative.
- ▶ Attività motorie e psicomotorie.
- ▶ Piscina (tutto l'anno) e maneggio (in estate) presso le strutture del territorio.
- ▶ Avvio all'uso delle principali tecnologie.

Il Servizio partecipa nell'arco dell'anno ad almeno tre attività di socializzazione in collaborazione con le reti territoriali e con altri Enti e/o gruppi locali (progetti scuola, collaborazioni con gruppi di volontariato locale..)

- ▶ Il pasto è fornito dall'esterno; se il gruppo è in attività sul territorio, il pasto è consumato presso le strutture alberghiere convenzionate. Al mercoledì pranzo con pizza, consumato al Centro.

ATTIVITÀ EDUCATIVA INDIVIDUALIZZATA

Per ogni utente il Servizio predispone il piano educativo individualizzato (PEI) con modalità e approccio sistemico di rete. Il PEI ha una durata annuale e prevede una compilazione da parte dell'equipe entro gennaio di ogni anno, una verifica intermedia a giugno e una finale a dicembre. Il PEI è condiviso con la famiglia ed il servizio sociale entro gennaio di ogni anno.

PERSONALE DEL SERVIZIO

▶ Operatori/educatori presenti in rapporto operatore/utente 1:2,5; in casi specifici è presente il rapporto individualizzato 1:1.
Almeno l'80% degli operatori a contatto con l'utenza possiede l'abilitazione professionale.

- ▶ Presenza di un responsabile con compiti di referenza e organizzativi del Servizio.
- ▶ Presenza di un supervisore responsabile dell'attività educativa con esperienza in ambito di servizi socio-educativi.

Gli educatori si riuniscono settimanalmente in equipe con il responsabile del servizio per la discussione di aspetti organizzativi, di coordinamento delle attività e di condivisione delle linee educative per gli utenti. In occasione della stesura e verifica del PEI si svolge la supervisione educativa.
È prevista la formazione specifica come da Piano Formativo Aziendale.

VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività e i progetti svolti durante l'anno sono verificati dal Responsabile del Servizio con il supporto dell'equipe, delle famiglie e degli utenti. La verifica è annuale e la valutazione è coordinata dalla direzione ed è funzionale al miglioramento del Servizio.

FONTE DI FINANZIAMENTO

- ▶ Finanziamento pubblico attraverso la Comunità di Valle
- ▶ Finanziamento privato su progetto

VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- ▶ Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- ▶ Rivista IRIS-Incontra
- ▶ Sito: www.iris-novella.it

Area Disabilità Ambito domiciliare e di contesto

Educativa Domiciliare

Servizio domiciliare rivolto a persone con disabilità e volto alla realizzazione di percorsi educativi e di accompagnamento all'autonomia.

SEDE

Presso la sede legale dell'Associazione

DESTINATARI

► Persone con disabilità o fragilità personali, relazionali e/o sociali che necessitano supporto alla gestione delle attività quotidiane

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Sostenere i bisogni evolutivi e sviluppare le capacità dell'utente e del nucleo familiare.
- Potenziare le capacità di scelta, autodeterminazione, gestione di sé, del proprio tempo libero, delle relazioni.
- Progettazione di interventi educativi individualizzati nell'ambito dell'autonomia, della comunicazione, della socializzazione.
- Promuovere percorsi di socializzazione e inclusione sociale e territoriale.

MODALITÀ DI ACCESSO, FREQUENZA E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

- Accesso su invio del Servizio Sociale.
- Periodo di prova di 1 mese.
- Avvio della presa in carico definitiva, stesura entro 2 mesi del Piano Educativo Individualizzato.
- Modalità di intervento flessibile all'interno del progetto concordato.
- Assegnazione di un educatore referente e di un secondo in condivisione del caso.
- Presenza di un Responsabile con compiti di coordinamento e organizzativi del servizio.
- La dimissione dal Servizio è definita e concordata con il Servizio Sociale, famiglia e Associazione.

ATTIVITÀ EDUCATIVA INDIVIDUALIZZATA

L'intervento si svolge con rapporto operatore/utente 1:1. Gli operatori possiedono qualifica professionale o equivalente laurea. Il progetto educativo è definito con modalità e approccio di rete che prevede la redazione di un Piano Educativo Individualizzato condiviso con la famiglia e il servizio sociale. Il piano ha durata annuale (anno solare) con verifica intermedia e finale degli obiettivi. È prevista la formazione specifica come da Piano Formativo Aziendale.

■ **PERCORSI DI SOCIALIZZAZIONE E INCLUSIONE**

Il Servizio propone attività inclusive e di partecipazione sociale, attività organizzate in piccolo gruppo in collaborazione con le reti territoriali e con altri Enti e/o gruppi locali (progetti con la scuola, con gruppi di volontariato, con enti locali...).

Nell'arco dell'anno il servizio si impegna a realizzare:

- ▶ Almeno 3 progetti di socializzazione in rete col territorio.
- ▶ Almeno 2 progetti di inclusione sociale.
- ▶ Almeno 2 iniziative di sensibilizzazione.

■ **MODALITÀ DI LAVORO**

Gli operatori si incontrano nell'equipe del Servizio con il Responsabile per il monitoraggio degli aspetti organizzativi e per la supervisione di gruppo.

La supervisione educativa si realizza con incontri individualizzati tra il coordinatore educativo e gli educatori coinvolti sul caso. Sono previste riunioni di monitoraggio con il Servizio Sociale e la famiglia (almeno una all'anno).

■ **VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'andamento del Servizio è valutato:

- ▶ All'interno delle riunioni di equipe in cui sono riportate anche le rilevazioni e i bisogni dell'utenza e nuclei famigliari seguiti
 - ▶ In occasione delle riunioni di monitoraggio con la famiglia e la rete
- La verifica del servizio è annuale. La valutazione, coordinata della direzione, è funzionale al miglioramento del servizio.

■ **VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA**

- ▶ Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- ▶ Rivista IRIS-Incontra
- ▶ Sito: www.iris-novella.it

■ **FORNITORI E FINANZIAMENTO**

- ▶ Finanziamento pubblico attraverso la Comunità di Valle
- ▶ Finanziamento privato su progetto

Area Età Evolutiva e Genitorialità

Ambito Domiciliare e di Contesto

Educativa Domiciliare per Minori

Servizio domiciliare rivolto a minori e adolescenti e volto alla realizzazione di percorsi educativi e di accompagnamento all'autonomia di socializzazione e inclusione.

SEDE

Presso la sede legale dell'Associazione

DESTINATARI

▶ Minori e/o nuclei famigliari in situazione di vulnerabilità che necessitano di accompagnamento nello svolgimento delle attività quotidiane, nella relazione madre-figlio, nel sostegno evolutivo, nell'inclusione territoriale e nel supporto all'abitare.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- ▶ Sostenere lo sviluppo evolutivo del minore e dell'adolescente all'interno del proprio contesto famigliare e nell'ambito di vita.
- ▶ Favorire il benessere e la relazione del minore con le figure di riferimento.
- ▶ Sostenere le figure parentali nello svolgimento delle capacità genitoriali.
- ▶ Potenziare le capacità di scelta, autodeterminazione, gestione di sé, del proprio tempo libero, delle relazioni.
- ▶ Progettazione di interventi educativi individualizzati nell'ambito dell'autonomia, della partecipazione, dell'orientamento del minore e dei genitori.

MODALITÀ DI ACCESSO, FREQUENZA E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

- ▶ Accesso su invio del Servizio Sociale territoriale.
- ▶ Periodo di prova di 1 mese.
- ▶ Avvio della presa in carico definitiva, stesura congiunta entro 2 mesi del Piano Educativo Individualizzato.
- ▶ Modalità di intervento flessibile all'interno del progetto concordato.
- ▶ Presenza di un Responsabile con compiti di coordinamento e organizzativi del servizio.

ATTIVITÀ EDUCATIVA INDIVIDUALIZZATA

L'intervento si svolge prevalentemente a domicilio o presso strutture territoriali significative e funzionali all'inserimento del minore nel contesto territoriale. Il progetto è definito con modalità e approccio di rete che prevede la redazione di un Piano Educativo Individualizzato condiviso con la famiglia e il Servizio Sociale e monitorato a cadenza semestrale.

ATTIVITÀ DI CRESCITA, SOSTEGNO E SUPPORTO

Il Servizio propone attività individualizzate o in piccolo gruppo per il minore, l'adolescente e la famiglia in collaborazione con le reti territoriali e con altri Enti e/o gruppi locali.

Il servizio propone attività a supporto di:

- ▶ Educazione e cura del sé, alla salute, agli stili di vita e abitudini sane.
- ▶ Sviluppo del senso civico e di legalità, (incluso l'uso corretto dei new media).
- ▶ Percorso scolastico in collaborazione con la scuola.
- ▶ All'autonomia nella gestione del denaro e delle spese personali quotidiane.
- ▶ Allo sviluppo di comportamenti responsabili, del senso di solidarietà e partecipazione.
- ▶ Allo sviluppo di competenze relazionali e sociali intra e inter famigliari.
- ▶ All'ascolto, supporto, sostegno e orientamento nell'accesso ai servizi esterni in collaborazione con gli Enti locali.
- ▶ Per ragazzi con età maggiore di 16 anni, accompagnamento nella ricerca occupazionale, e per i neo maggiorenni, ricerca lavorativa e abitativa.

ATTIVITÀ CONTINUATIVE DEL SERVIZIO

Il Servizio propone diverse attività strutturate e continuative nell'arco dell'anno a favore dei minori, con accesso diretto (gestite dall'Associazione) e in base al PEI:

- ▶ Laboratorio creativo con materiali di recupero.
- ▶ Laboratorio di piccola falegnameria.
- ▶ Laboratorio taglio e cucito/piccola sartoria.
- ▶ Laboratorio di recupero/restauro.
- ▶ Attività motoria/sportiva.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Educatori con rapporto 1:1 in possesso di qualifica professionale. Coordinatore del Servizio con diploma di laurea ed esperienza in ambito di servizi socio-educativi.

Gli operatori si incontrano in equipe del servizio con il Coordinatore del Servizio per il monitoraggio degli aspetti organizzativi. La supervisione educativa si realizza con incontri individualizzati con il coordinatore educativo. È prevista la formazione specifica come da Piano Formativo Aziendale.

VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'andamento del servizio è monitorato

- ▶ All'interno delle riunioni di equipe in cui sono riportate anche le rilevazioni e i bisogni dell'utenza e nuclei famigliari seguiti.
- ▶ In occasione delle riunioni di monitoraggio con la famiglia e la rete.

FONTE DI FINANZIAMENTO

- ▶ Finanziamento pubblico attraverso la Comunità di Valle.
- ▶ Finanziamento privato su progetto.

VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- ▶ Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- ▶ Rivista IRIS-Incontra
- ▶ Sito: www.iris-novella.it

Area scuola

Assistenza Scolastica Qualificata

Servizio a favore
degli studenti
e delle studentesse
con bisogni
educativi speciali

SEDE

- › Presso la sede legale dell'Associazione

DESTINATARI

- › Studenti e studentesse con bisogni educativi speciali individuati con L.P. 5/06 in frequenza in scuole di ogni ordine e grado
- › Alunni in condizione di handicap certificato ai sensi della L. 5/02/92 n. 104

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio attiva specifici interventi educativi per favorire l'inserimento scolastico degli alunni con bisogni educativi speciali con l'obiettivo di garantire l'integrazione scolastica nelle sue varie forme.

Il servizio ha l'obiettivo di:

- › Affiancare gli insegnanti nel contesto educativo con funzione di supporto alla didattica.
- › Favorire l'inclusione dello studente nel contesto classe/scuola e la sensibilizzazione sui temi inerenti la disabilità e lo svantaggio.

MODALITÀ DI ACCESSO E DI FREQUENZA

L'Associazione è iscritta al Registro Provinciale degli enti accreditati per il servizio in oggetto.

L'avvio del Servizio avviene previa stipula di apposita convenzione con l'Istituto Scolastico.

MODALITÀ DI LAVORO

Il Servizio opera privilegiando l'elemento della continuità educativa, accompagnando lo studente durante il suo iter scolastico. Gli operatori collaborano con il personale docente e partecipano alle diverse riunioni e/o incontri come previsto dalla convenzione o su richiesta del dirigente.

Si incontrano bimestralmente in Associazione, nell'equipe con il Coordinatore del Servizio per il monitoraggio degli aspetti organizzativi e per la supervisione educativa. In collaborazione con l'Istituto scolastico e la famiglia sono proposte attività e/o progetti integrativi in linea con il progetto educativo e/o il bisogno dello studente seguito.

■ FIGURE PROFESSIONALI

Il Servizio garantisce la disponibilità di:

- › Educatori in possesso di qualifica professionale
- › Coordinatore del Servizio con diploma di laurea ed esperienza in ambito di servizi socio-educativi
- › Consulenti interni o esterni attivabili al bisogno.

Il personale partecipa alle proposte formative organizzate dall'Associazione e/o da enti esterni.

■ VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'andamento degli aspetti organizzativi e di gestione del Servizio è monitorato all'interno delle riunioni di equipe in cui sono riportati anche elementi di miglioramento del Servizio in relazione ai bisogni della scuola e degli studenti seguiti.

■ FONTE DI FINANZIAMENTO

Finanziamento pubblico su convenzione provinciale standard

■ VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- › Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- › Rivista IRIS-Incontra
- › Sito: www.iris-novella.it

ATTIVITÀ E PROGETTI DELL'ASSOCIAZIONE

Interventi di attività estiva	26
Attività soggiorno/sollievo	27
Progetto "La Piazzetta del Riuso"	28
Servizio Civile Provinciale Universale	29
Gestione e organizzazione del volontariato	30
Attività e interventi di promozione del ruolo sociale attivo della persona disabile	31
Attività e progetti di sensibilizzazione alla cittadinanza	32

■ DESTINATARI

› Minori in situazione di disabilità e/o fragilità.

■ CARATTERISTICHE DELLE ATTIVITÀ

Proposta volta a promuovere la partecipazione dell'utente durante il periodo estivo ad attività ed iniziative territoriali di tipo ludico-ricreativo ed educativo. L'attività è volta alla realizzazione di interventi di:

- › Partecipazione sociale anche in rete con altri Enti.
- › Supporto educativo e aiuto compiti.
- › Conciliazione famiglia/lavoro.

■ MODALITÀ DI ACCESSO E DI FREQUENZA

L'accesso alle attività avviene a seguito di segnalazione/invio da parte del Servizio Sociale.

■ FIGURE PROFESSIONALI

Le attività sono svolte da educatori qualificati, in rapporto 1:1. Quando è possibile è mantenuta la continuità educativa con la scuola o di anno in anno con gli stessi riferimenti educativi. Il Responsabile del Servizio organizza ed è referente per il servizio sociale e la famiglia. Il Personale partecipa alle proposte formative organizzate dall'Associazione.

■ MODALITÀ DI LAVORO

Gli operatori si muovono secondo un programma concordato con il servizio sociale e la famiglia che può prevedere momenti di attività presso il domicilio o la partecipazione a proposte organizzate sul territorio.

■ VERIFICA E VALUTAZIONE

A conclusione dell'attività estiva viene redatta una relazione finale delle attività svolte che andrà condivisa con il servizio sociale e la famiglia allo scopo di verificare e valutare l'intervento e proporre indicazioni di miglioramento.

■ FONTE DI FINANZIAMENTO

Finanziamento su bando a gara pubblica.

■ VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- › Rivista IRIS-Incontra
- › Sito: www.iris-novella.it

DESTINATARI E DURATA

- ▶ Persone con disabilità medio-lieve in carico all'Associazione con possibilità di partecipazione di utenza esterna.
- ▶ Fino ad un massimo di 2 settimane continuative.

OBIETTIVI DELL'ATTIVITÀ

- ▶ Possibilità di trascorrere un periodo di vacanza e relax in una località turistica (mare, lago, montagna).
- ▶ Proposta di condivisione, socializzazione e di svago.
- ▶ Occasione di interazione e relazione in diverso contesto.
- ▶ Sperimentazione di autonomia lontano dalla famiglia.
- ▶ Offerta di sollievo per le famiglie.

FIGURE PROFESSIONALI

Educatori ed operatori sociali; un referente dell'Attività con esperienza in ambito di servizi socio-educativi. L'attività si avvale della presenza di volontari.

MODALITÀ DI LAVORO

Ogni anno l'Associazione inoltra ai propri utenti del servizio semiresidenziale la proposta di vacanza; la stessa è disponibile sul sito per eventuali adesioni esterne. La proposta comprende vitto, alloggio, trasferimento e proposte ricreative in loco. Per le persone esterne all'Associazione la richiesta va inoltrata al Servizio Sociale (anche tramite l'Associazione), mentre per le persone già in carico è sufficiente l'adesione alla proposta inviata dall'Associazione.

VERIFICA E VALUTAZIONE

A conclusione della vacanza il referente dell'attività provvede alla valutazione della proposta coinvolgendo educatori e famiglie dei partecipanti

FONTE DI FINANZIAMENTO

Finanziamento pubblico per gli utenti in carico ai servizi dell'Associazione o inviati dal Servizio Sociale; privato per gli utenti esterni.

VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- ▶ Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- ▶ Rivista IRIS-Incontra
- ▶ Sito: www.iris-novella.it

SEDE, ORARI E CONTATTI

- ▶ Presso la sede legale dell'Associazione.
- ▶ Accesso negli orari indicati. Le variazioni sono comunicate sulla pagina Facebook: "Piazzetta del Riuso - Ass. IRIS Revò" e sul sito della Comunità Valle di Non, sezione Progetti - Centri del riuso solidale.
- ▶ Contatti tramite mail info@iris-novella.it e tramite whatsapp al numero dedicato.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

- ▶ Promozione e diffusione della cultura dell'ecosostenibilità.
- ▶ Sensibilizzazione al tema del riciclo/riuso.
- ▶ Inclusione sociale di persone con fragilità.
- ▶ Attivazione e coinvolgimento del volontariato locale.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

L'accesso alla Piazzetta è libero ed organizzato in maniera continuativa nell'arco dell'anno. Chiunque può donare materiale pulito e in buono stato, adatto al recupero o riuso (abbigliamento, oggettistica, giochi...).

Chiunque può ritirare il materiale disponibile accedendo alla Piazzetta negli orari di apertura in cambio di un'offerta minima che verrà utilizzata per le attività del Progetto o dell'Associazione stessa. Sono parte del Progetto:

- ▶ L'organizzazione di almeno quattro laboratori di attività all'anno rivolti al territorio, sul tema del riuso/riciclo.
- ▶ L'organizzazione di almeno due eventi di scambio sul territorio (Swap Party).

L'attività è coordinata da un referente del Progetto.

PARTNER E RETI DI COLLABORAZIONE

- ▶ Servizio tecnico Comunità della Valle di Non.
- ▶ Cooperativa "Il Lavoro".
- ▶ Associazione Ce.Svi.Te.M di Mirano (Ve).
- ▶ Associazione Villazzano Solidale (Tn).
- ▶ Donotrentino - Trentinosolidale Viale Bolognini 98 - Trento.

FONTE DI FINANZIAMENTO

Autofinanziamento

VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- ▶ Facebook: Piazzetta del Riuso-Ass. IRIS Revò
- ▶ Instagram: [Piazzetta_delriuso](#)
- ▶ Rivista IRIS-Incontra

VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività è monitorata dal referente e verificata annualmente.

■ OBIETTIVI DEL PROGETTO

- ▶ Promuovere la formazione e la crescita personale e di responsabilità sociale del giovane civilista.
- ▶ Offrire al giovane l'opportunità di acquisire competenze spendibili nel mondo del lavoro.

■ MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

La partecipazione è rivolta a giovani tra i 18 e 28 anni ed è subordinata all'iscrizione allo SCUP (Servizio Civile Universale Provinciale) e alla successiva scelta del progetto presentato dall'Associazione. In IRIS la proposta progettuale si sviluppa nell'ambito educativo, a supporto di attività a favore delle persone con disabilità, nella comunità e sul territorio. Durante il servizio civile, il giovane è affiancato nelle attività e negli apprendimenti da un OLP (Operatore Locale di Progetto). Il giovane sarà coinvolto in un percorso di formazione interna che si affianca a quella promossa dalla Provincia.

■ PARTNER E RETI DI COLLABORAZIONE

- ▶ Servizio Provinciale Universale Trento-Ufficio Servizio Civile-Agenzia per la coesione sociale, la famiglia e la natalità via Grazioli, 1 - 38122 Trento uff.serviziocivile@provincia.tn.it
- ▶ Uff.giovanieserviziocivile@pec.provincia.tn.it

■ VERIFICA E VALUTAZIONE DEL PROGETTO

L'attività è coordinata da un referente di progetto che ha il compito di monitorare e rendicontare allo SCUP l'andamento del progetto stesso. Sono previsti incontri mensili di verifica e pianificazione delle attività tra il giovane e il referente del progetto; con cadenza bimestrale. Partecipa alla riunione anche la direzione.

■ FONTE DI FINANZIAMENTO

Legge provinciale sui giovani, n.5/2007

■ VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- ▶ Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- ▶ Rivista IRIS-Incontra
- ▶ Sito: www.iris-novella.it

■ OBIETTIVI DEL PROGETTO

- › Favorire l'attivazione di risorse informali di volontariato
- › Supportare e promuovere l'attività del volontario all'interno dell'Associazione
- › Pianificare, programmare e coordinare le attività con e per i volontari dell'Associazione
- › Rafforzare il senso di identità del volontario in IRIS

■ MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

Il progetto ha lo scopo di valorizzare la risorsa del volontariato. Il volontario è accompagnato nell'inserimento nelle attività, coinvolto attraverso una condivisione delle varie progettualità, formato nei principali ambiti di pertinenza. Attraverso una pianificazione annuale delle attività, il referente coordina e allinea la risorsa del volontariato, sia individuale che organizzato alle esigenze dell'Associazione e alle disponibilità/risorse/aspettative del volontario stesso. Il volontario è iscritto in un apposito Registro, partecipa alla formazione ed ha copertura assicurativa durante lo svolgimento delle attività.

■ VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività è coordinata dal referente e dalla direzione ed è verificata annualmente con il contributo dei volontari stessi.

■ VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- › Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- › Rivista IRIS-Incontra

Attività e interventi di promozione del ruolo sociale attivo della persona disabile

■ ATTIVITÀ

- › Raccolta differenziata a domicilio per alcuni anziani di Revò-Novella.
- › Organizzazione di iniziative ed attività per la comunità con coinvolgimento della persona disabile (Vaso della Fortuna, ceppi, progetto orto...).

■ OBIETTIVI DEL PROGETTO

- › Promuovere il ruolo sociale attivo della Persona disabile nei confronti della comunità/società.
- › Favorire processi di inclusione e partecipazione sociale.

■ PARTNER E RETI DI COLLABORAZIONE

- › Comunità e amministrazioni locali.
- › Gruppi parrocchiali e di volontariato.
- › Istituti Comprensivi Scolastici.
- › Volontariato locale singolo e organizzato.

■ MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

L'Associazione promuove e coordina lo svolgimento di diverse attività la cui ricaduta sociale è diretta, in termini di aiuto, collaborazione, partecipazione, inclusione.

Le attività sono coordinate da referenti interni e presuppongono una pianificazione integrata con vari interlocutori esterni del territorio (Comune, Organizzazioni locali...)

■ VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività è monitorata dal referente e dalla direzione ed è verificata annualmente coinvolgendo i partner di progetto e i partecipanti coinvolti (utenti, volontari, enti, Comunità).

■ FONTE DI FINANZIAMENTO

Autofinanziamento

■ VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- › Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- › Rivista IRIS-Incontra
- › Sito: www.iris-novella.it

■ ATTIVITÀ

- › Progetti di sensibilizzazione scolastica e territoriale.
- › Attività con partecipazione sociale e comunitaria.
- › Laboratori ed attività aperti alla comunità.
- › Promozione di iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza attraverso lo sport.
- › Collaborazione in attività con Enti o associazioni del territorio.

■ OBIETTIVI DEL PROGETTO

- › Sensibilizzazione alla cittadinanza responsabile e attiva nei confronti della diversità
- › Contrasto al pregiudizio e allo stereotipo sociale attraverso l'esperienza diretta e la conoscenza
- › Promozione della cultura della diversità/disabilità
- › Favorire processi di inclusione e partecipazione sociale

■ PARTNER E RETI DI COLLABORAZIONE

- › Comunità e amministrazioni locali.
- › Gruppi parrocchiali e di volontariato.
- › Istituti Comprensivi scolastici.
- › Enti del territorio.

■ MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

L'Associazione promuove attività allo scopo di eliminare le disuguaglianze attraverso la realizzazione di progetti di sensibilizzazione e inclusione rivolti a diversi interlocutori locali (scuola, comunità...).

Un referente interno coordina i diversi progetti e mantiene i rapporti con la rete coinvolta.

■ VERIFICA E VALUTAZIONE DEL PROGETTO

L'attività è fin dall'inizio pianificata in collaborazione con i partner che collaborano alle diverse fasi di svolgimento inclusa la verifica finale, favorita dall'uso di questionari o report.

■ FONTE DI FINANZIAMENTO

Autofinanziamento

■ VISIBILITÀ E COMUNICAZIONE ESTERNA

- › Pagina Facebook: Associazione IRIS - Comune di Novella
- › Rivista IRIS-Incontra
- › Sito: www.iris-novella.it
- › Giornale e pagina Fb Comune di Novella



Politica per la Qualità

L'approccio dell'Associazione I.R.I.S. nello svolgimento delle attività così come nell'erogazione dei servizi e in ogni ambito gestionale è orientato al monitoraggio in itinere dei processi e alla loro regolare verifica.

Nell'ottica di ricerca della migliore qualità possibile, l'Associazione persegue alcuni fondamentali principi:

1. L'attenzione al cliente.

I.R.I.S. si propone in ascolto e in attenzione nei confronti dei propri clienti impegnandosi in una programmazione che tiene conto delle loro esigenze ed aspettative. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità percepito, sono svolte indagini interne attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti, familiari, volontari, personale, enti... di cui sono resi noti i risultati.

2. La partecipazione.

I.R.I.S. favorisce la partecipazione dei propri stakeholder ad ogni livello al fine di favorire la comunicazione e la motivazione quali elementi di crescita dell'organizzazione. È promossa la partecipazione di tutte le parti interessate alle attività dell'Associazione per una favorevole collaborazione nell'ottica di promuovere efficaci politiche territoriali e sociali a favore della collettività.

Con cadenza bimestrale è organizzata la riunione del personale con la Direzione per l'aperta condivisione e approfondimento di argomenti di interesse comune.

3. Monitoraggio e verifica dei processi.

I.R.I.S. definisce all'interno delle proprie procedure di lavoro e di erogazione dei Servizi, gli standard di qualità e i tempi e i modi di monitoraggio e di verifica delle attività, inclusa l'attività educativa. Il monitoraggio si svolge in ogni occasione di incontro con gli interessati: famiglia, servizio sociale, consulenti, fornitori, dipendenti... La verifica è condivisa con le parti coinvolte.

4. Il miglioramento.

I.R.I.S. è attenta a mettere in atto tutte le azioni possibili per favorire il miglioramento continuo dei propri Servizi e attività adottando idonee procedure e strumenti interni di monitoraggio e agevolando la collaborazione e partecipazione come base per la pianificazione di azioni di miglioramento.

Segnalazioni e Reclami

Gli utenti, i famigliari o chi lo ritenesse opportuno, possono presentare segnalazioni e/o reclami con le seguenti modalità:

- › oralmente, attraverso comunicazione alla direzione e/o telefonicamente;
- › in forma scritta, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica dell'Associazione info@iris-novella.it;
- › in forma anonima, utilizzando la "cassetta" disponibile al Centro "Insieme con Gioia", in ufficio.

Reclami e segnalazioni vengono presi in carico dall'Associazione che verificata la consistenza e/o la fondatezza, procede alla valutazione e al trattamento entro un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

L'Associazione, trascorsi 15 giorni informa comunque circa lo stato di avanzamento del procedimento.



**LA
CARTA
DEI
SERVIZI**

2022

