



Carta dei Servizi

2012

GSH Cooperativa Sociale Onlus

Carta dei Servizi 2012

Carta dei Servizi 2012

© 2011 GSH Cooperativa Sociale Onlus
SEDE LEGALE 38023 Cles (TN) Via Mattioli 9
SEDE AMMINISTRATIVA 38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21
Tel 0463 424634 Fax 0463 424643 info@gsh.it www.gsh.it

È vietata la riproduzione in qualsiasi forma

Cura del progetto
Equipe di direzione GSH

Testi
a cura dell'Equipe di coordinamento GSH

Fotografie
Archivio GSH

Progetto Grafico e realizzazione esecutiva
Palma & Associati

Stampa
Litotipografia Editrice Alcione



VAI AL SITO

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Cooperativa sociale GSH ha come scopo primario quello di promuovere la conoscenza dei servizi, delle attività e dei progetti realizzati.

Per ognuno di essi vengono definite le modalità di accesso, i destinatari, gli impegni specifici, gli standard di qualità nonché i modi, i tempi e i luoghi in cui vengono fornite le prestazioni.

In questa nuova edizione della Carta dei Servizi, si rinnova l'impegno a proseguire il miglioramento continuo della qualità della propria azione a vantaggio di tutte le persone seguite ed in generale della comunità.

La Carta dei Servizi è pertanto una guida che accompagna il lettore alla scoperta della complessa rete di servizi ed opportunità offerte, mettendolo nella condizione di poterne valutare, nel tempo, la qualità.

GSH si impegna dunque a considerare il presente documento quale nuovo patto di qualità a cui dare ampia divulgazione tra i propri stakeholders.

Cles, 21 dicembre 2011

*Il Presidente
dott. Michele Covi*

SOMMARIO

01 La Carta dei Servizi: cos'è?

I principi sull'erogazione dei Servizi	p 13
--	------

02 La Cooperativa GSH

Chi siamo	p 16
Le responsabilità	p 17
Le certificazioni	p 18
La nostra mission	p 22
I nostri valori	p 23
Cosa assicuriamo. I nostri standard di qualità	p 24

I reclami	p 134
La customer satisfaction	p 137
Il glossario GSH	p 142
I recapiti	p 147

03 La Rete

L'Equipe per una gestione condivisa	p 30
I nostri Servizi in rete	p 32
Le nostre attività in rete	p 103

04 I nostri progetti

Il Servizio civile in GSH	p 118
Una Valle accessibile a tutti	p 120
Mi illumino di meno	p 121
Volontaria	p 122
La miglior tesina	p 123
Il Giardino sul lago	p 124

05 L'informazione e la formazione

Appunti scuola	p 128
L'editoria	p 129

01



La Carta dei Servizi: cos'è?

È lo strumento che permette all'organizzazione di farsi conoscere attraverso la presentazione delle attività svolte e contemporaneamente enuncia gli standard di qualità ai quali i vari servizi volgono; pone inoltre sempre come elemento essenziale la centralità cittadino - utente.

La Carta dei servizi intende presentarsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, ad uso del cittadino che intende avvicinarsi alla nostra realtà divenendo portavoce di quell'impegno quotidiano volto al miglioramento continuo e al rispetto degli standard considerati essenziali e sostanziali per l'erogazione di un servizio di qualità.

La Carta dei Servizi permette inoltre una maggiore partecipazione dei cittadini che non solo hanno il diritto di richiedere e ottenere le informazioni, ma possono anche formulare proposte e suggerimenti, nonché inoltrare reclami ove lo ritengano necessario, concretizzando quindi i principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza che solo la conoscenza permette di tutelare.

I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI



I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1. Eguaglianza:** "nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche".
- 2. Imparzialità:** "i soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità".
- 3. Continuità:** "l'erogazione dei servizi (..) deve essere continua, regolare e senza interruzioni".
- 4. Diritto di scelta:** "ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio".
- 5. Partecipazione:** "la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico".
- 6. Efficienza ed efficacia.**

02



La Cooperativa GSH

Chi siamo	p 16
Le responsabilità	p 17
Le certificazioni	p 18
La nostra mission	p 22
I nostri valori	p 23
Cosa assicuriamo. I nostri standard di qualità	p 24

CHI SIAMO

Sin dal 1990, data della sua costituzione, la Cooperativa sociale GSH opera nelle Valli di Non e di Sole della Provincia di Trento al servizio delle persone disabili.

Quali servizi offre?

Attualmente la Cooperativa offre alle persone con disabilità e alle loro famiglie servizi socio-assistenziali, culturali ed educativi realizzati grazie alla partecipazione dei soci, al servizio degli operatori, alla collaborazione delle famiglie e al sostegno dei volontari.

I nostri numeri

La base sociale di Gsh è composta da circa quaranta soci volontari, fruitori e lavoratori. In essa operano più di cinquanta lavoratori dipendenti, alcuni collaboratori autonomi e diversi volontari.

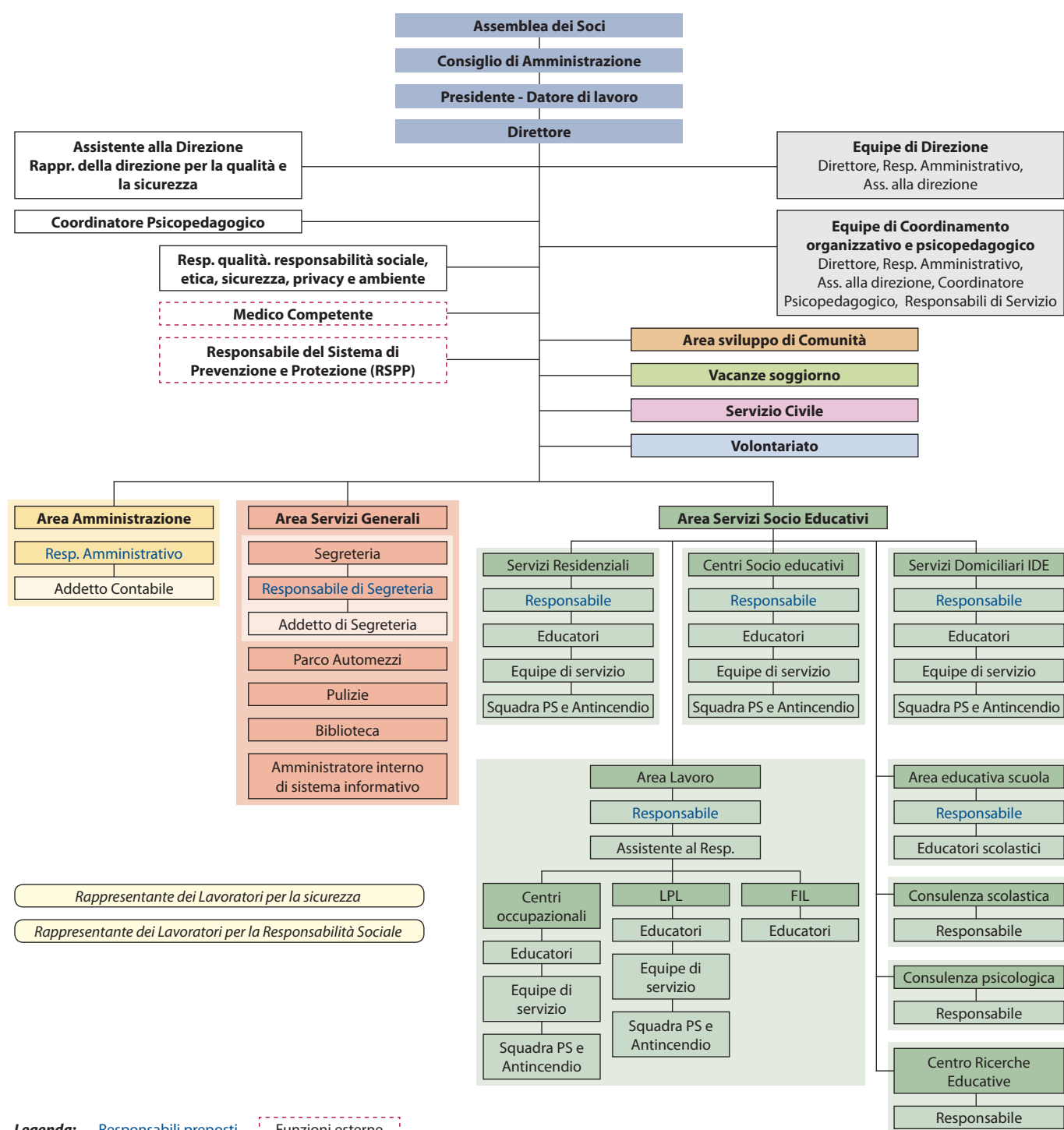
Attualmente sono seguite dai nostri operatori, nei vari servizi, circa 120 persone disabili per la maggior parte residenti nelle due valli trentine.

Qual è lo scopo principale?

Scopo principale è quello di offrire servizi e opportunità grazie ai quali le persone disabili possano crescere, esprimersi, avere un pieno riconoscimento dei diritti umani e di cittadinanza e possano superare situazioni di svantaggio e di dipendenza.



LE RESPONSABILITÀ



LE CERTIFICAZIONI

La certificazione qualità

Nella convinzione che la qualità dei servizi erogati sia di importanza basilare, la Cooperativa sociale GSH Onlus, già nel 2000 decide di investire risorse umane ed economiche per intraprendere il percorso verso la Certificazione di Qualità secondo gli standard previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001; certificazione che arriva il 14 febbraio 2001 per le seguenti unità operative (termine utilizzato in ambito di certificazione che

indica i nostri Servizi): Comunità Alloggio Lidia, Centro socio educativo Il Quadrifoglio, Centro socio educativo La Casa Rosa; Centro occupazionale Arcobaleno, Uffici Amministrativi. Gli anni che seguono, dal 2002 al 2008, sono dedicati all'estensione della Certificazione alle altre unità operative, in particolare: nel 2002 il Centro occupazionale Il Noce, nel 2003 il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi "Roen" e infine nel 2008 è la volta del servizio di Assistenza scolastica. L'adeguamento normativo in riferimento all'ultima emanazione della norma è avvenuto il 29/10/2009, con la ricertificazione della nostra cooperativa conformandola alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Il certificato accreditato Rina n. 23696/01/S rappresenta una sorta di carta di identità che permette alla Cooperativa di far percepire all'utente esterno l'attenzione rivolta al servizio ed in particolare al lavoro che viene svolto per l'erogazione dello stesso sempre volta al miglioramento continuo e alla soddisfazione del cliente.



La certificazione di responsabilità sociale



Nell'ottobre 2006 la Cooperativa decide di implementare il sistema di gestione qualità con quello relativo alla responsabilità sociale che prevede l'adeguamento ai requisiti della norma Social Accountability 8000. La SA8000 è una norma nata per garantire che i propri prodotti e servizi sono stati realizzati nel rispetto dei lavoratori in coerenza con i criteri relativi al non impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato, al mantenimento di condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro, alla libertà d'associazione, all'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive/violente, alla definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equa. Ottenere questa certificazione significa non solo rispettare al proprio interno delle regole, ma anche verificare che le rispettino i fornitori e le persone legate alla cooperativa. Seguendo questa linea si sono instaurati rapporti privilegiati con le cooperative del commercio equo e solidale, si svolgono lavori socialmente utili, si realizzano prodotti seguendo criteri di rispetto e di attenzione verso le comunità che hanno missioni simili.

La certificazione sicurezza

Il percorso di GSH verso la costituzione di un sistema di gestione integrato prosegue nel 2011 con l'ottenimento della certificazione accreditata OHSAS 18001 n. OHS-695 rilasciata dall'ente di certificazione Rina. La OHSAS 18001:2007 è una norma internazionale per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro applicabile ad aziende di qualsiasi settore e dimensione che consente di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori.

La validità della norma è tale per cui organismi nazionali quali INAIL, ISPESL e UNI l'hanno individuata quale strumento per il controllo normativo in materia di sicurezza poiché permette la costruzione di un sistema gestionale del tutto allineato rispetto a quanto richiesto dal "Decreto Sicurezza" D.Lgs. 81/08.



Proprio quest'ultima certificazione attesta ancora una volta l'impegno concreto di GSH nell'offrire ai propri lavoratori e ai propri utenti un ambiente sicuro attraverso l'adozione di un adeguato sistema di gestione per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro.



LA NOSTRA MISSION

La Cooperativa sociale GSH è:

- + una cooperativa sociale che attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, culturali ed educativi, la partecipazione dei soci, il servizio dei volontari e degli operatori, la collaborazione delle famiglie, cerca di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale delle persone disabili;
- + un'impresa no-profit che offre lavoro, produce con professionalità, efficienza e qualità, servizi diretti a persone disabili, alle famiglie, allo sviluppo della comunità, parte dei quali in convenzione o in rete con altre istituzioni;
- + un soggetto che contribuisce allo sviluppo delle politiche sociali per una migliore integrazione nella comunità della persona disabile, dialogando con istituzioni, forze sociali e politiche.

Il nostro compito fondamentale oggi è essere una presenza nelle comunità locali - principalmente in Valle di Non e di Sole - impegnata nella costruzione di un ambiente sociale, culturale e urbano e nell'offerta di servizi e opportunità grazie ai quali le persone disabili possano crescere, esprimersi, avere un pieno riconoscimento dei diritti umani e di cittadinanza e possano superare situazioni di svantaggio e di dipendenza.



I NOSTRI VALORI

Il 16 febbraio 2001 l'Assemblea dei Soci, approvando la Carta dei Valori, ha voluto definire quelli che sono i principi ispiratori dell'operato della nostra organizzazione delineandone un'identità in grado di favorire la condivisione e il senso di appartenenza dei collaboratori. Da questo documento possiamo estrapolare quelli che si possono definire "Valori - Guida".

LA PERSONA

- + che ha un valore in sé, al di là della sua condizione sociale, delle sue capacità, delle sue convinzioni;
- + che deve sviluppare la propria soggettività e ricercare la propria autonomia e benessere psico-fisico, accettando i limiti della sua disabilità e il valore della sua unicità.

L'INTEGRAZIONE SOCIALE

- + per contribuire a creare ambienti nei quali la persona possa partecipare e mettere in gioco le sue capacità al di là delle sue menomazioni;
- + per mantenere contatti con organizzazioni che nel mondo affrontano il problema della disabilità scambiando esperienze ed offrendo aiuto;
- + per costruire relazioni significative per le persone e servizi a misura di uomo.

LA PARTECIPAZIONE

- + alla vita della cooperativa attraverso azioni concrete e senso di responsabilità;
- + collaborando, lavorando in gruppo, ricercando una condivisione degli obiettivi, dandosi delle regole ed assumendosi le responsabilità necessarie per un'efficace ed efficiente organizzazione.

LA CONDIVISIONE

- + orientando il nostro stile di vita privata, professionale, sociale, ai valori e alle finalità della cooperativa;
- + considerando la cooperativa sociale come strumento che ci permette di essere cittadini responsabili che si fanno carico insieme dei bisogni della comunità.

LA FORMAZIONE

- + per verificare e migliorare costantemente le competenze e la professionalità per poter offrire servizi di qualità.

COSA ASSICURIAMO. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono da intendersi come livelli di servizio assicurati o come obiettivi di miglioramento, sui quali converge l'impegno di tutto il personale della Cooperativa sociale GSH Onlus e che la stessa intende garantire nell'erogazione dei servizi. In altre parole sono esplicitazione di quel patto di garanzia di qualità che la Cooperativa responsabilmente garantisce nell'ambito dei servizi erogati.

Per questo gli standard qualità non sono da considerarsi un elemento secondario nello svolgimento degli interventi alla persona, ma anzi ne sono parte integrante e fortemente voluta: con un adeguato controllo dei processi con i quali vengono svolte le varie attività di servizio è possibile "tenere d'occhio" i singoli obiettivi da raggiungere, esaminando, nel modo più oggettivo possibile, il grado di efficacia delle soluzioni messe in atto e degli esiti ottenuti.

Per misurare la qualità dei servizi erogati, dopo aver individuato le *dimensioni qualità* e successiva-



mente i *macro obiettivi*, è necessario individuare *indicatori* (ovvero le modalità per raccogliere e confrontare i dati e le informazioni utili) e *misuratori* (cioè misure di riferimento) che consentano di valutare "se" e "come" sono stati raggiunti i risultati attesi e quantificare percentualmente il traguardo del quale si garantisce il raggiungimento.

Ai fini della verifica della qualità del servizio offerto la Cooperativa sociale GSH Onlus individua i seguenti **standard di qualità** che si impegna a monitorare; assicura, nell'erogazione del servizio, il raggiungimento dei traguardi indicati di seguito, a fianco di ciascun misuratore.

DIMENSIONI QUALITÀ	OBIETTIVI	INDICATORE	MISURATORE	TRAGUARDO
Attenzione e cura ai bisogni della persona	Valutazione diagnostica standardizzata personalizzata	Presenza del Piano Dinamico Funzionale per ogni utente	1 per ogni utente	100%
	Referenti educativi personalizzati	Presenza educatore di riferimento e sostituto	1 operatore e 1 sostituto per ogni utente	100%
Attenzione alla qualità della vita dell'utente	Pasti con menù variati e bilanciati	Controllo da parte dell'educatore presente	Quotidiano	100%
	Organizzazione dell'attività del servizio	Presenza del calendario delle attività	Quotidiana	100%
Personalizzazione dei progetti educativi	Pianificazione educativa individualizzata	Presenza del piano d'intervento individualizzato	1 per ogni utente	100%
	Condivisione della progettazione	Svolgimento delle riunioni d'equipe	Settimanali	95%
Professionalità degli operatori	Formazione specifica dell'operatore relativa al servizio ove opera	Numero minimo di ore frequentate per essere riconosciuto formato	8 su 10	100%
	Supervisione casi per ogni utente con il Coordinatore psicopedagogico	n. incontri per ogni caso	Almeno 1 all'anno	100%
	Supervisione d'equipe da parte del Coordinatore psicopedagogico	n. incontri previsti per ogni anno	5 incontri all'anno	100%
	Supervisione del Coordinatore psicopedagogico sulla modalità educativa, per singolo operatore	Tempi di attesa dopo la richiesta	Entro due settimane dalla richiesta	100%
Rapporto Servizio/ Famiglia	Incontri famiglie /servizi	n. incontri all'anno	2	100%
	Consulenza psicologica attivata per i famigliari di utenti GSH	Tempi di attesa dopo la richiesta	Entro due settimane dalla richiesta	100%
	Incontro famiglia/ Servizio GSH/Servizio Sociale per condividere il progetto educativo dell'utente	n. incontri all'anno	1	100%
	Diario Comunicazione famiglia, ove necessario	Compilazione del Diario	Quotidiana	100%
	Serate formative aperte alle famiglie	n. serate all'anno	1	100%

03



La rete

L'Equipe per una gestione condivisa **p 30**

I nostri Servizi in rete **p 32**

Le nostre attività in rete **p 103**

La Cooperativa GSH si rivolge all'utente disabile e ai suoi bisogni specifici rispondendo, rispetto alle sue molteplici esigenze, con un'offerta a 360 gradi.

Questa eccellenza tutta nostra, nasce dall'analisi puntuale dei bisogni di utenti molto spesso così diversificati che la loro soddisfazione non può esaurirsi all'interno di un unico servizio. Ecco dunque l'idea di offrire la possibilità di accesso a particolari tipologie di attività, fruibili indistintamente dagli utenti di tutti i servizi della Cooperativa.

Operativamente, quindi, partendo dalla redazione di un Piano di intervento educativo individualizzato, l'offerta GSH permette la costruzione di un percorso o progetto ad hoc per ogni utente in quanto la frequenza ad un servizio specifico può essere integrata dalla partecipazione ad attività volte all'acquisizione o miglioramento di abilità specifiche, proprie dell'utente.

La Cooperativa GSH ha come peculiarità fondamentale quella di riuscire a **fare rete** tra i propri Servizi essendo in grado, a fronte di una pianificazione e programmazione individualizzata, di far convergere le diverse esigenze dell'utente in attività e servizi che, seppur apparentemente diversi, risultano integrati in quanto nati da una vision trasversale e da un approccio sistemico dei processi che ne regolano la gestione.



L'EQUIPE PER UNA GESTIONE CONDIVISA

L'Equipe è una modalità di lavoro della Cooperativa GSH che permette la gestione condivisa delle attività previste all'interno dei servizi e al contempo la risoluzione, sempre condivisa, delle eventuali problematiche emerse.

Esistono tre tipologie di equipe con competenze e partecipazioni diverse.

+ Equipe di Servizio: è composta dal Responsabile di servizio e da tutte le figure professionali operanti nel servizio con rapporto di lavoro subordinato. Di volta in volta, possono partecipare ai lavori, in relazione agli argomenti trattati, altre figure professionali.

All'Equipe di servizio sono affidati compiti di:

- programmazione e coordinamento operativo del servizio;
- programmazione e coordinamento delle prestazioni fornite alla persona disabile.

+ Equipe di coordinamento organizzativo e psicopedagogico: è l'organo operativo permanente di staff al Direttore. È composto dallo stesso Direttore, dal Responsabile amministrativo, dal Coordinatore psicopedagogico dei servizi e dai diversi Responsabili di Servizio e di Funzione. Possono inoltre di volta in volta partecipare, in relazione agli

argomenti affrontati, consulenti della cooperativa.

L'Equipe si occupa di:

- problemi organizzativi dei vari servizi di Gsh;
- gestione delle risorse per l'erogazione dei servizi;
- programmazione e coordinamento dei servizi in generale;
- programmazione e coordinamento dei servizi alla persona, cioè dei processi di gestione degli utenti, di programmazione e valutazione degli interventi socio-assistenziali ed educativi;
- discussione di questioni relative alla linea educativa della cooperativa.

+ Equipe di direzione: è l'organo di staff della direzione ed è composta dal Direttore che la presiede, dall'Assistente alla direzione e dal Responsabile amministrativo.

All'Equipe di direzione sono attribuiti compiti relativi al coordinamento generale della Cooperativa in vista del rag-

giungimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio d'Amministrazione all'organizzazione e alla gestione delle risorse umane e dei mezzi della cooperativa. Svolge i compiti ad essa assegnati dal regolamento aziendale e disciplinare della Cooperativa.

Spetta all'Equipe di direzione:

- esprimersi in relazione ai piani provinciali delle politiche sociali aventi ricadute sul piano operativo dei servizi gestiti dalla Cooperativa;
- esprimersi sulla proposta di budget d'esercizio da sottoporre all'approvazione del Consiglio d'Amministrazione;
- presidiare la gestione del budget aziendale anche attraverso la veri-

fica periodica con i Responsabili di servizio;

- la disamina dei regolamenti aziendali prima di sottoporli all'approvazione del Consiglio d'Amministrazione;
- esprimersi sulla programmazione ed il coordinamento di tutti i settori e gli ambiti d'intervento della cooperativa;
- partecipare a periodici incontri con il personale;
- formulare indirizzi ed individuare le linee operative d'azione a cui il personale della Cooperativa deve attenersi;
- adottare ogni decisione di sua competenza sul piano gestionale di carattere generale e strategico per la vita della Cooperativa.





I NOSTRI SERVIZI IN RETE



Sede 38023 Cles (TN) Via Mattioli 9
Tel 0463 625303



Comunità alloggio Lidia

CHE COS'È?

La Comunità alloggio Lidia, sita nel comune di Cles, è una struttura residenziale costituita da un'abitazione a dimensione familiare, integrata nel tessuto urbano locale, strutturata secondo il modello della casa privata. La casa si sviluppa su tre piani, completamente arredati e privi di barriere architettoniche, con una terrazza direttamente affacciata sul centro storico di Cles.

LA COMUNITÀ ALLOGGIO, UNA CASA DOMOTICA

La Comunità alloggio è una casa domotica in cui sono presenti soluzioni tecnologiche in grado di aiutare le persone ad abitare in un ambiente più sicuro e confortevole, dotato di un sistema di automazione



semplice ed affidabile; un sistema a portata di tutti, con un comfort superiore a quello dei sistemi tradizionali.

Una casa intelligente in cui la tecnologia è posta al servizio della persona per superare l'handicap e per migliorarne la qualità della vita.

La cucina è stata studiata appositamente per facilitare qualsiasi movimento ed evitare quindi pericoli ed incidenti domestici anche gravi.

In particolare la Comunità è dotata di:

- + piani d'appoggio e di lavoro che si possono alzare ed abbassare a piacere;
- + elettrodomestici come forno e lavastoviglie che si possono raggiungere ed utilizzare senza particolari ostacoli;
- + piastre elettriche a conversione termica;
- + letti con sistema automatizzato di elevazione per rendere l'alzata e la seduta più agevole;
- + sistema di illuminazione intelligente in cui l'accensione multipla preimpostata su diversi locali,

è azionabile tramite l'accensione di un solo pulsante luce;

- + sistema automatizzato di apertura e chiusura delle tende;
- + sistema di sicurezza intelligente in grado di lanciare segnali di bisogno da parte dell'utente che giungono direttamente all'operatore tramite segnalatore acustico portatile.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio è rivolto a persone disabili, con limitata autonomia personale e sociale che richiedono prestazioni assistenziali o che vogliono intraprendere un percorso di promozione dell'autonomia in una realtà di condivisione di tempi e di spazi.

Più dettagliatamente, il servizio è rivolto a quelle persone affette da patologie la cui gravità è compatibile con la vita in comunità e che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa.

Il servizio è dunque rivolto a chi è impossibilitato a rimanere, in via temporanea o permanente, nel proprio nucleo familiare nonché a chi è privo di nucleo familiare.

La struttura per di più prevede una quota di posti letto riservati alla pronta accoglienza per periodi temporanei.

QUANTO COSTA?

La tariffa viene fissata annualmente attraverso un provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ L'accessibilità al servizio La Comunità è aperta tutto l'anno, festività comprese.

La frequenza è settimanale con facoltà di eventuali rientri a casa con i propri famigliari durante il fine settimana o nei periodi festivi.

Al servizio è possibile accedere attraverso i servizi sociali territoriali delle Comunità di Valle. In seguito alla richiesta, si avvia un percorso di reciproca conoscenza in cui oggetto di approfondimento sono i bisogni, la storia della persona e delle sue relazioni, le abitudini, gli interessi ed i desideri, le aree di capacità ed i deficit. I primi contatti, inoltre, sono dedicati alla presentazione del servizio ed all'elaborazione/negoiazione di un piano di inserimento individualizzato.

La presa in carico può prevedere l'accesso anche ad attività gestite all'interno della Cooperativa GSH, in funzione delle necessità espresse nel Piano di Intervento Educativo Individualizzato.

+ Redazione di un Piano di Intervento Educativo Individualizzato Per ogni persona in carico, per una durata di almeno 4 mesi, viene redatto da

CHE COSA OFFRE?

Il servizio offre risposte al bisogno della persona disabile, di risiedere in una abitazione che sente propria, con il supporto di educatori e volontari. Il servizio residenziale, infatti, propone la convivenza con un piccolo gruppo di disabili, con garanzie di tutela degli spazi e nel rispetto della privacy, cercando di creare un ambiente dal clima accogliente e familiare. Ecco dunque che accanto alla soddisfazione dei bisogni primari di vitto, alloggio e di cura della persona, viene data particolare attenzione all'accoglienza emotiva, alla rassicurazione e all'intimità.

Attraverso un progetto educativo individualizzato il servizio lavora in raccordo alle strutture educative, formative e socio-assistenziali quali Centri occupazionali, socio educativi e Laboratorio con lo scopo di permettere all'utente di partecipare ad attività diversificate in grado di promuovere abilità sconosciute e mantenere quelle già acquisite.

Obiettivo unico e condiviso è dunque il miglioramento della qualità della vita dell'utente.

La vita comunitaria è scandita da alcuni momenti (prima mattina, mattinata e pomeriggio, sera, notte) che la regolano e di conseguenza il servizio viene organizzato in funzione dello scorrere quotidiano della vita dei residenti e dei loro impegni personali e sociali.

Il servizio di accoglienza è quindi limitato al tempo di non frequenza delle strutture socio-educative od occupazionali che quotidianamente occupano gli ospiti della Comunità Alloggio durante la settimana.

I residenti partecipano, nei limiti delle capacità individuali, all'organizzazione ed alla gestione della casa e della vita quotidiana: la preparazione dei pasti, la spesa presso i negozi del paese, il lavaggio e la stiratura degli indumenti, le pulizie, l'attenzione ai bisogni medico-sanitari, ecc. Non mancano inoltre momenti di animazione e momenti di relax in cui ognuno può coltivare i propri interessi ed hobbies, invitare amici e parenti per una visita; sono favoriti e stimolati all'interno della struttura residenziale i rapporti con la famiglia e con la rete parentale più estesa nonché con tutte le altre componenti sociali della comunità locale, tra cui le risorse naturali di solidarietà che essa esprime.

parte del Responsabile di servizio, del Coordinatore psicopedagogico dei servizi e dell'educatore di riferimento il Piano di Intervento Educativo Individualizzato, strumento attraverso il quale vengono programmati gli obiettivi annuali di lavoro per ogni utente le cui attività si svolgeranno in uno o più servizi della Cooperativa.

Dalla data di questa riunione di redazione alla data di attivazione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato, che consiste nell'avvio dell'attività educativa, è fissato un tempo massimo di 1 mese.

A seguito della redazione, il Piano viene discusso con il servizio sociale e i familiari dell'utente al fi-

ne di dichiarare ai diversi interlocutori le linee di intervento ipotizzate dal servizio e di trovare accordo e condivisione sulle stesse.

Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato ha durata annuale con verifica semestrale da parte del Responsabile del Servizio e dell'Educatore di Riferimento.

+ Comunicazione con le famiglie In caso di emergenze la famiglia viene contattata immediatamente da parte dell'educatore in turno o dal Responsabile di Servizio.

I familiari possono sempre far visita al proprio familiare, previa comunicazione agli educatori al fine di preservare la privacy della vita quotidiana anche degli altri utenti presenti in Comunità.

Il Responsabile di Servizio trimestralmente predispone ed invia a tutti i familiari una relazione riguardante la vita di comunità in particolare le uscite e le attività svolte per promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale degli utenti.

+ Gestione dei servizi particolari alla persona Il Responsabile di Servizio si occupa della programmazione delle visite mediche (visite dentistiche, visite dietologiche, diabetologiche, oculistiche, fisiatriche, ginecologiche...) ma anche analisi del sangue, appuntamenti di fisioterapia, callista, estetista e tutto ciò che concerne lo stato di salute dell'utente e di benessere della persona.

In particolare per l'esecuzione di attività sanitaria - infermieristica è attivo, a cura dell'Azienda sanitaria, un servizio di infermiera a domicilio la quale svolge tutte quelle mansioni per le quali è necessaria la qualifica di operatore sanitario e che l'educatore non può svolgere. L'accompagnamento alle visite, ove possibile, è svolto dai familiari degli utenti ma in mancanza di questi sono gli educatori della Comunità che svolgono tale servizio.

Ogni risultato al termine di ogni intervento viene tempestivamente comunicato telefonicamente alle famiglie.

In particolare vi sono dei servizi e attività che sono di seguito elencati, realizzabili in funzione delle abilità specifiche di ogni utente:

- **Servizio di cura della persona** L'operatore guida l'utente nelle operazioni primarie di igiene personale quali bagno, doccia, pulizia dei denti, preparazione del vestiario per la giornata successiva, sistemazione dell'armadio dei vestiti.

Si promuove dunque l'autonomia dell'utente in tutte quelle operazioni di cura del proprio aspetto e dell'ambiente circostante in rispetto della condivisione degli spazi.

- **Preparazione dei pasti in modalità condivisa** L'operatore in collaborazione con gli utenti prepara i pasti e in base ad un piano di turnazione li coinvolge direttamente nella preparazione del tavolo e successiva sistemazione della sala da pranzo e della cucina.

I pasti definiti da una dietologa sono diversificati e bilanciati tenendo presente eventuali esigenze particolari dovute ad allergie od intolleranze e al contempo delle proposte degli utenti stessi i quali sono coinvolti attivamente nell'aggiornamento del menù settimanale sulla lavagna presente in cucina.



- **Animazione pomeridiana** Tutti i pomeriggi, dalle 17.00 alle 18.00, sono previste attività di animazione tenendo conto delle esigenze del servizio; ad esempio:

:: due pomeriggi settimanali sono dedicati alla spesa;

:: ogni 15 giorni vi è una riunione di ascolto tra il Responsabile di Servizio e gli utenti ove quest'ultimi raccontano le giornate trascorse, i fine settimana o le attività svolte nei diversi Servizi; il Responsabile di Servizio, a sua volta, propone delle possibili attività da svolgersi nelle settimane successive testando l'interesse degli utenti. Questa riunione viene verbalizzata e messa a disposizione di chi ne richiede la consultazione;

:: al bisogno vengono inoltre organizzate delle uscite per effettuare acquisti personali degli utenti. Il budget a disposizione dell'utente è gestito direttamente all'interno della comunità che, costantemente in contatto con la famiglia o con il tutore, comunica eventuali necessità particolari sopraggiunte e comunque mensilmente predispone un resoconto spese con indicazioni dettagliate della tipologia di acquisto e relativo costo;

:: su richiesta degli utenti è possibile utilizzare il computer per semplici attività di scrittura e gioco;

:: nelle occasioni particolari vengono organizzate attività di preparazione biglietti augurali o inviti a feste;

:: altre attività ricreative come giochi da tavola di vario genere vengono proposte durante tutto l'arco settimanale, compresi i festivi;

:: uscite ricreative nel fine settimana: avvalendosi della collaborazione del servizio denominato Gruppo svago di cui si trova apposita scheda descrittiva nelle pagine successive.

- *Attività di coinvolgimento nella gestione quotidiana della Comunità* Gli utenti, quando possibile, sono coinvolti nel riordino della propria camera o del bagno a seguito di utilizzo, nella stesura dei panni, nella preparazione delle lavatrici e in tutte quelle attività quotidiane necessarie per la buona tenuta della Comunità. Agli utenti, inoltre, è offerta la possibilità di personalizzare i propri spazi al fine di promuovere il senso di familiarità, componente fondamentale per il raggiungimento di un senso di benessere.
- *Uscite organizzate nel fine settimana* Durante il fine settimana vengono organizzate diverse attività: gite esterne, uscite culturali (visite a musei e mostre), visite a conoscenti e parenti, partecipazione a manifestazioni, cinema, organizzazione di feste a tema, ecc.

+ Partecipazione alle Vacanze soggiorno Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzati dal servizio interno della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive. I soggiorni hanno una durata di una settimana e si rivolgono a tutti gli utenti frequentanti la Comunità alloggio, salvo casi di presenza di particolari patologie.

- + Servizio di assistenza notturna** Durante la notte è sempre presente un educatore garantendo così un servizio di assistenza continuativa.
- + Servizio di trasporto** La Cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.
- + Servizio di Consulenza psicologica** Anche per la Comunità alloggio Lidia è attivo il servizio di Consulenza psicologica, gestito direttamente dal nostro psicologo per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.
- + Attività in rete** Anche la Comunità alloggio Lidia, come gli altri servizi della Cooperativa, partecipa alle attività in rete a cui si rimanda alle pagine dedicate.
- + Sistema di gestione integrato** Anche la Comunità alloggio Lidia come gli altri servizi della Cooperativa, ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.

I Centri socio educativi

IL QUADRIFOGLIO E LA CASA ROSA

I Centri socio educativi La Casa Rosa e Il Quadrifoglio sono strutture semiresidenziali a carattere diurno che contribuiscono al miglioramento della qualità della vita di persone con menomazioni o limitazioni nelle attività tali da precludere, in via temporanea o definitiva, qualsiasi tipo di formazione professionale o d'integrazione lavorativa anche a carattere occupazionale.

I centri sono finalizzati, oltre che al sostegno ed al supporto delle famiglie, alla crescita evolutiva dei soggetti attraverso interventi mirati e personalizzati per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali.



Centro socio educativo Il Quadrifoglio



Sede 38023 Cles (TN) Fr. Mechel 6 - Tel 0463 421570

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio è rivolto a persone con disabilità che hanno terminato l'iter scolastico e a minori ultra quindicenni regolarmente iscritti alla scuola dell'obbligo che necessitano di ulteriori supporti. Il Centro può ospitare fino a 22 utenti a tempo pieno.

QUANTO COSTA?

La tariffa viene fissata annualmente da un provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ L'accessibilità al servizio Il Centro socio educativo è aperto dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 16.30, ed il venerdì dalle 9.00 alle 14.00. Al servizio si accede attraverso i servizi sociali territoriali delle Comunità di Valle. In seguito alla richiesta si avvia un percorso di recipro-

CHE COS'È?

Il Centro socio educativo Il Quadrifoglio si trova nella frazione di Mechel, a pochi chilometri da Cles ed è una struttura semiresidenziale diurna indipendente disposta su due piani collegati da un ascensore e da delle scale interne predisposte per lo spostamento autonomo degli ospiti mediante dispositivi appositi per garantirne la sicurezza.

In particolare al primo piano sono situate le aule utilizzate per particolari attività educative e al piano terra è presente l'aula computer, la cucina e la sala da pranzo. È presente anche un giardino con orto.



ca conoscenza in cui oggetto di approfondimento sono i bisogni, la storia della persona e delle sue relazioni, le abitudini, gli interessi ed i desideri, le aree di capacità ed i deficit. I primi contatti, inoltre, sono dedicati alla presentazione del servizio ed all'elaborazione/ negoziazione di un piano di inserimento individualizzato. La presa in carico può prevedere l'accesso anche ad attività gestite in rete all'interno della Cooperativa GSH, in funzione delle necessità espresse nel Piano di Intervento Educativo Individualizzato.

+ Redazione di un Piano di Intervento Educativo Individualizzato Per ogni persona in carico, per una durata di almeno 4 mesi, viene redatto da parte del Responsabile di servizio, del Coordinatore psicopedagogico dei servizi e dell'educatore di riferimento il Piano di Intervento Educativo Individualizzato, strumento attraverso il quale vengono programmati gli obiettivi annuali di lavoro per ogni utente, con un'attenzione specifica sulla crescita individuale di ciascuno.

Dalla data di questa riunione di redazione alla data di attivazione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato, che consiste nell'avvio dell'at-

CHE COSA OFFRE?

La struttura garantisce sette ore giornaliere di funzionamento, per cinque giorni la settimana, indicativamente per tutto l'anno lavorativo.

L'organizzazione del servizio prevede due percorsi paralleli: il primo consiste nell'inserimento della persona con disabilità in lavori di gruppo dove si svolgono varie attività educative, il secondo comporta la realizzazione di attività con il singolo. Si utilizzano a tale scopo i laboratori interni (creativo, espressivo, cognitivo, di cura personale, motorio) e le risorse territoriali (centri sportivi, campi da sci, maneggi, biblioteche, piscine, scuole). Di rilevante importanza risulta l'aspetto affettivo - relazionale che permette lo stabilirsi di una relazione significativa tra operatore e utente cogliendo



le potenzialità, le risorse, le caratteristiche personali su cui lavorare verso una possibile evoluzione del benessere e della qualità della vita.

Costante è il lavoro con la comunità locale, la famiglia e l'individuo con disabilità per favorire la sua partecipazione alla vita sociale.

I rapporti con la famiglia, in particolare, avvengono tramite telefonate, incontri individuali, riunioni congiunte con l'assistente sociale, il diario quotidiano e il resoconto trimestrale delle attività svolte al Centro socio educativo; si partecipa alla vita della comunità locale intervenendo a feste locali e collaborando con scuole e gruppi di volontariato.

tività educativa, è fissato un tempo massimo di 1 mese.

A seguito della redazione, il Piano viene discusso con il servizio sociale e i familiari dell'utente al fine di dichiarare ai diversi interlocutori le linee di intervento ipotizzate dal servizio e di trovare accordo e condivisione sulle stesse.

Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato ha durata annuale con verifica semestrale da parte del Responsabile del Servizio e dell'educatore di riferimento.

- + **Comunicazione con le famiglie** In caso di utenti con scarsa capacità comunicativa, quotidianamente viene compilato da parte degli educatori un

quaderno delle comunicazioni, in cui viene riferita l'attività svolta al Centro, in modo da poter fornire occasione di dialogo e facilitare la condivisione con i familiari. Inoltre viene utilizzato per qualsiasi comunicazione si rendesse necessaria tra la famiglia e gli educatori.

In caso di emergenze o di situazioni che necessitino un colloquio diretto, la famiglia viene contattata immediatamente da parte dell'educatore di riferimento o dal Responsabile di Servizio.

Quest'ultimo trimestralmente predispone ed invia a tutti i familiari una relazione riguardante i mesi trascorsi e le attività svolte.

- + **Incontri con le famiglie** Sono previsti annualmente due incontri di tutti i familiari degli utenti frequentanti il CSE, orientativamente in estate e/o nel periodo pre-natalizio, con l'obiettivo di creare occasioni di relazione, di condivisione e di festa con e per gli utenti e le loro famiglie.

Inoltre viene effettuato almeno un incontro annuale con le famiglie ed i Servizi Sociali, in occasione della stesura di un nuovo Piano di Intervento Educativo Individualizzato, in cui vi è l'occasione di confrontarsi e di verificare il percorso svolto e le esigenze dell'utente e della famiglia.

- + **Gestione dei servizi particolari alla persona**

- *Contesto socializzante* Viene fornito agli utenti un contesto socializzante, che permette loro di relazionarsi con altri utenti ed educatori ma anche altre figure quali volontari, giovani del servizio civile e tirocinanti al fine di creare legami e relazioni significative in grado di arricchire le capacità umane e di contatto.

- *Relazione in gruppo ed interiorizzazione delle regole sociali* L'opportunità di interagire nel contesto di un gruppo permette a ciascuno di sperimentare la vita

comunitaria, il rispetto delle esigenze altrui, la condivisione di ciò che si è preparato e permette una maggior interiorizzazione di quelle che sono le regole sociali della buona convivenza. Inoltre sviluppa il senso di attenzione per l'altro e l'instaurarsi di relazioni di amicizia.

- **Integrazione con la comunità locale** Al fine di promuovere l'integrazione sono organizzate delle uscite sociali settimanali sul territorio in locali pubblici o in ambienti naturali (ad es. andare a fare la spesa, andare in biblioteca, andare a bere il caffè, ecc..).

Durante il periodo estivo con cadenza settimanale, sono organizzate delle gite di una giornata sul territo-

rio, cogliendo le possibili occasioni turistiche del periodo o incontrando altre Cooperative sociali, associazioni e gruppi giovani.

:: Partecipazione a feste paesane e di zona: con lo scopo di favorire l'integrazione sociale attraverso la partecipazione diretta, gli utenti hanno la possibilità di prender parte a tutte le feste organizzate dalla Cooperativa GSH oltre che alle attività organizzate dal Gruppo svago per la cui descrizione nel dettaglio si rimanda alle pagine seguenti.

- **Realizzazione di lavori manuali** Viene stimolata la creatività e la manualità di ciascuno, valorizzando le abilità di ognuno, attraverso

so la creazione di piccoli oggetti legati ad esempio alle festività o alle occasioni particolari.

- **Animazione nelle Scuole** Progetto volto al coinvolgimento e sensibilizzazione nel tessuto scolastico della zona degli utenti GSH al fine di favorirne lo scambio reciproco e l'instaurazione di rapporti al di fuori del contesto della disabilità. Per la descrizione nel dettaglio del progetto si rimanda alle pagine dedicate in seguito.



- *Servizio di igiene e cura della persona e mantenimento delle abilità acquisite* Per gli utenti che ne dimostrano la necessità vengono svolte attività di cura personale finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento di abilità di cura personale: doccia, lavaggio dei capelli, manicure, ecc..
- *Attività diversificate per la promozione delle abilità personali* Il Centro socio educativo il Quadrifoglio, grazie ad una struttura dotata di

infrastrutture adeguate ed a personale adeguatamente formato e competente, è in grado di offrire una vasta gamma di attività diversificate che coinvolgono varie aree di intervento:

:: Attività di coinvolgimento nella gestione quotidiana del Centro e nelle abilità domestiche: il Centro dispone di una cucina attrezzata in grado di ospitare dei laboratori di cucina didattica ove, con l'ausilio anche dei volontari, si preparano dolci e altri piatti utilizzando anche gli ortaggi che l'orto presente nel giardino antistante produce. Gli utenti sono inoltre coinvolti, con l'ausilio di un educatore, nel riordino quotidiano del Centro e della gestione dei rifiuti anche attraverso la sensibilizzazione al riciclo e quindi alla suddivisione dei materiali da smaltire.

:: Attività volte alla promozione delle abilità motorie: la programmazione del Centro è fortemente indirizzata verso tale ambito; in particolare durante tutto il periodo dell'anno, la progettazione relativa all'attivazione

motoria attiva e passiva prevede dei momenti individuali utente/educatore o attività di gruppo. Nel periodo estivo, a seconda delle abilità acquisite da ciascuno, sono possibili altre attività correlate come l'equitazione, la piscina o la partecipazione al gruppo sportivo di GSH rivolto a tutti gli utenti, per la cui descrizione si rimanda alla trattazione nelle pagine seguenti.

:: Attività relax e di contatto: il Centro è dotato di attrezzature all'avanguardia nell'ambito della promozione delle abilità motorie come la "Palestra", ove l'utente, individualmente o in gruppo, partecipa alle attività di gioco o di sfogo, di rilassamento, di stimolazione sensoriale e di comunicazione di base all'interno di una vasca di palline colorate.

Sempre all'interno della vasca, a seconda delle tipologie di attività e promozione delle diverse abilità, si utilizzano altri ausili di diversi materiali e colori.

La piscina, l'unica presente all'interno dei Ser-



vizi GSH, è dotata di idromassaggio e la temperatura costante è di 34°C; all'interno della stessa sono rispettate tutte le norme di igiene previste in materia e per lo svolgimento delle attività sono sempre presenti un congruo numero di educatori anche in funzione delle disabilità motorie dell'utente. Le attività previste sono soprattutto dedicate agli utenti con forti deficit motori per i quali si prevedono momenti di mobilitazione passiva e rilassamento.

Gli utenti vengono aiutati all'ingresso in acqua mediante l'utilizzo di sollevatori appositamente installati.

:: Attività cognitive: all'interno del Centro è presente una sala computer ove gli utenti attraverso attività personalizzate o di gruppo e grazie all'utilizzo di ausili facilitanti svolgono attività ludico-didattiche volte alla promozione dell'esercizio mnemonico e al mantenimento delle abilità di scrittura e lettura di base. Le abilità cognitive sono altamente individualizzate e in alcuni casi si

sono proposti lavori sulla conoscenza delle emozioni e sulla condivisione delle stesse; altro lavoro importante è sull'autobiografia ove l'educatore aiuta l'utente nella ricostruzione di alcuni ricordi o momenti di vita per rielaborarli, riconoscerli e sentire la propria storia e la propria ricchezza personale. Questo lavoro è importante per l'autostima dell'utente. Per la descrizione degli ausili utilizzati si rimanda al paragrafo dedicato alla presentazione del servizio condiviso dell'*Ausilioteca*. Altri tipi di attività, sempre in ambito cognitivo riguardano la promozione della percezione di sé e la sua contestuale modalità di espressione in diverse forme quali ad esempio la poesia.

:: Attività di autonomia sociale: l'attività nata nel

2005 dallo studio svolto sulle barriere architettoniche presenti nel Comune di Cles e conclusosi con la stesura di uno specifico report, si è trasformata in attività di turismo sociale e consapevole che pone l'attenzione sull'accessibilità turistica della Valle di Non. Gli utenti dunque, sono chiamati a svolgere un'azione di controllo sul territorio volto all'eventuale riscontro di infrastrutture che limitano l'accesso a persone diversamente abili.

+ Servizio di trasporto La Cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.

+ Partecipazione alle Vacanze soggiorno Viene data la possibilità di partecipare alle vacanze soggiorno estive ed invernali organizzate dal servi-

zio interno della Cooperativa, di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive, della durata di una settimana a tutti gli utenti frequentanti il CSE (salvo casi di presenza di particolari patologie).

+ **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per il Centro

socio educativo *Il Quadrifoglio* è attivo il servizio di Consulenza psicologica, gestito dallo psicologo per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.

+ **Attività in rete** Anche il Centro socio educativo *Il Quadrifoglio*, come gli altri servizi della Cooperativa, partecipano alle attività in rete a cui si rimanda alle pagine dedicate.

+ **Sistema di gestione integrato** Anche Il Centro socio educativo *Il Quadrifoglio*, come gli altri servizi della Cooperativa, ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.



Centro socio educativo

La Casa Rosa



CHE COS'È?

Il Centro socio educativo La Casa Rosa sito nel comune di Terzolas, è una struttura semiresidenziale diurna disposta su due piani, raggiungibili tramite un ascensore. In particolare al primo piano sono situati il laboratorio, la cucina ed una stanza utilizzata per particolari attività cognitive. Nella mansarda è stata allestita invece una palestra strutturata, con numerosi ausili e strumenti utili al potenziamento delle abilità motorie.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio è rivolto a persone disabili che hanno terminato l'iter scolastico e a minori ultra quindicenni regolarmente iscritti alla scuola dell'obbligo che necessitano di ulteriori supporti. Il Centro può ospitare fino a 12 utenti a tempo pieno.

QUANTO COSTA?

La tariffa viene fissata dalla Comunità della Valle di Sole; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.



La Casa Rosa
Centro Socio Educativo

Sede 38027 Terzolas (TN) Via dei Falidoni 5
Tel 0463 900103





COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ **L'accessibilità al servizio** Il Centro socio educativo è aperto dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 16.30, ed il venerdì dalle 9.00 alle 14.00. Al Servizio si accede attraverso i servizi sociali territoriali della Comunità di Valle. In seguito alla richiesta si avvia un percorso di reciproca conoscenza in cui oggetto di approfondimento sono i bisogni, la storia della persona e delle sue relazioni, le abitudini, gli interessi ed i desideri, le aree di capacità ed i deficit. I primi contatti, inoltre sono dedicati alla presentazione del servizio e all'elaborazione/negoziazione di un piano di inserimento individualizzato. La presa in carico può prevedere l'accesso anche ad attività gestite in rete all'interno della Cooperativa GSH, in funzione delle necessità espresse nel Piano di Intervento Educativo Individualizzato.

+ **Redazione di un Piano di Intervento Educativo Individualizzato** Per ogni persona in carico, per una durata di almeno 4 mesi, viene redatto da parte del Responsabile di servizio, del Coordinatore psicopedagogico dei servizi e dell'educatore di riferimento il Piano di Intervento Educativo Individualizzato, strumento attraverso il quale vengono programmati gli obiettivi annuali di lavoro per ogni utente, con un'attenzione specifica sulla crescita individuale di ciascuno. Dalla data di questa riunione di redazione alla data di attivazione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato, che consiste nell'avvio dell'attività educativa, è fissato un tempo massimo di 1 mese. A seguito della redazione, il Piano viene discusso con il servizio sociale e i familiari dell'utente al fine di dichiarare ai diversi interlocutori le linee di intervento ipotizzate dal servizio e di trovare accordo e condivisione sulle stesse. Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato ha durata annuale con verifica semestrale da parte del Responsabile del Servizio dell'educatore di riferimento.

+ **Comunicazione con le famiglie** Quotidianamente viene compilato da parte degli educatori un quaderno delle comunicazioni, in cui viene riferita l'attività svolta al Centro, in modo da poter fornire occasione di dialogo e facilitare la condivisione con i familiari. Il quaderno viene inoltre utilizzato per qualsiasi comunicazione si rendesse necessaria tra la famiglia e gli educatori.

In caso di emergenze o di situazioni che necessitino un colloquio diretto la famiglia viene contattata immediatamente da parte dell'educatore di riferimento o dal Responsabile di Servizio. Il Responsabile di Servizio trimestralmente predispone ed invia a tutti i famigliari una relazione riguardante i mesi trascorsi e le attività svolte.



- + **Incontri con le famiglie** Sono previsti annualmente due incontri con tutti i familiari degli utenti frequentanti il CSE, orientativamente in estate e nel periodo pre-natalizio, con l'obiettivo di creare occasioni di relazione, di condivisione e di festa con e per gli utenti e le loro famiglie. Inoltre viene effettuato almeno un incontro annuale con le famiglie, in occasione della stesura di un nuovo Piano di Intervento Educativo Individualizzato, in cui si ha l'occasione di confrontarsi e di verificare il percorso svolto e le esigenze dell'utente e della famiglia.
- + **Gestione dei servizi particolari alla persona**
 - *Contesto socializzante* Viene fornito agli utenti un contesto socializzante, che permette loro di rapportarsi con altri utenti ed educatori, volontari, giovani del Servizio civile e di creare legami e relazioni importanti. Queste esperienze di incontro contribuiscono ad arricchire le capacità umane di ciascuno.
 - *Relazione in gruppo ed interiorizzazione delle regole sociali* L'opportunità di interagire nel contesto di un gruppo consente a ciascuno di sperimentare la vita comunitaria, il rispetto delle esigenze altrui, la condivisione di ciò che si è preparato e permette una maggior interiorizzazione di quelle che sono le regole sociali della buona convivenza. Inoltre si sviluppa il senso di attenzione per l'altro e l'instaurarsi di relazioni di amicizia.
 - *Integrazione con la comunità locale*
 - :: La fruizione dei pasti presso ristoranti, mense e pizzerie della zona consente una maggior integrazione con la realtà locale in cui è inserito il CSE. Permette agli utenti di interagire con altre persone e di poter usufruire di un contesto di quotidianità che ne stimola l'adattamento e l'integrazione.
 - :: La partecipazione a feste paesane e di zona fornisce possibilità d'integrazione con il territorio locale, opportunità di socializzazione, di reciprocità ed autenticità. Inoltre la partecipazione a tutte le feste organizzate dalla Cooperativa GSH diventa ulteriore occasione di integrazione sociale e di coesione.
 - *Produzione di piccoli "lavoretti"* Viene stimolata la creatività e la manualità fine di ciascuno, secondo punti di forza e di debolezza, per dare sfogo alle emozioni, attraverso la creazione di piccoli oggetti legati principalmente alle festività o alle occasioni particolari.
 - *Animazione Scuole* Progetto volto al coinvolgimento nel tessuto scolastico della zona di residenza o frequenza scolastica degli utenti GSH, al fine di favorire la conoscenza e lo scambio reciproco.
 - *Servizio di igiene e cura della persona e mantenimento delle abilità*

CHE COSA OFFRE?

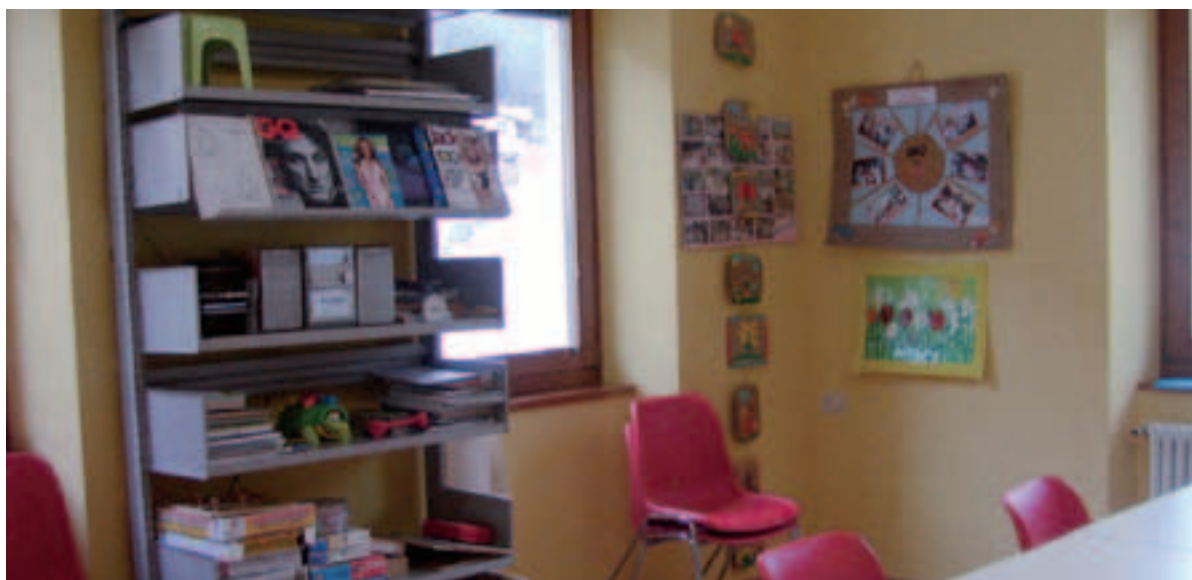
La struttura garantisce sette ore giornaliere di funzionamento, per cinque giorni la settimana, indicativamente per tutto l'anno lavorativo.

L'organizzazione del servizio prevede due percorsi paralleli: il primo consiste nell'inserimento della persona disabile in lavori di gruppo dove si svolgono varie attività educative, il secondo comporta la realizzazione di attività con il singolo. Si utilizzano a tale scopo i laboratori interni (creativo, espressivo, cognitivo, di cura personale, motorio, delle autonomie) e le risorse territoriali (centri sportivi, cinema/teatri, campi da sci, maneggi, biblioteche, piscine, ecc.). Di rilevante importanza risulta l'aspetto affettivo - relazionale che permette lo stabilirsi di una relazione significativa tra operatore e utente cogliendo le potenzialità, le risorse, le caratteristiche personali su cui lavorare verso una possibile evoluzione del benessere e della qualità della vita.

Costante è il lavoro con la comunità locale, la famiglia e l'individuo disabile per favorire la sua partecipazione alla vita sociale.

I rapporti con la famiglia, in particolare, avvengono tramite telefonate, incontri individuali, riunioni congiunte, il diario quotidiano e il resoconto trimestrale delle attività svolte al Centro socio educativo; si partecipa alla vita della comunità locale intervenendo a feste locali e collaborando con scuole e gruppi di volontariato.





acquisite Per gli utenti che ne dimostrano la necessità vengono svolte attività di cura personale finalizzate al mantenimento di abilità già acquisite in precedenza o al loro miglioramento.

- *Attività diversificate per la promozione delle abilità personali* Il Centro socio educativo La Casa Rosa, grazie ad una struttura dotata di infrastrutture adeguate ed a personale formato e competente, è in grado di offrire una vasta gamma di attività diversificate volte alla promozione di abilità personali che coinvolgono varie aree di intervento:

:: Attività di coinvolgimento nella gestione quotidiana del Centro e nelle abilità domestiche: il Centro dispone di una cucina in grado di ospitare dei laboratori di cucina, dove, con l'aiuto anche dei volontari, si preparano dolci e altri piatti. Gli utenti sono inoltre coinvolti con l'ausilio di un educatore, nel riordino quotidiano del Centro e della gestione dei rifiuti, anche attraverso la sensibilizzazione al riciclo e quindi alla suddivisione dei materiali da smaltire.

:: Attività volte alla promozione ed al mantenimento delle abilità motorie: le abilità motorie sono tenute in particolare considerazione nella progettazione annuale delle attività, prevedendo momenti di attivazione motoria individuale e di gruppo presso il CSE o la partecipazione al Gruppo sportivo di GSH. Inoltre si propongono passeggiate o brevi trekking, una frequenza settimanale in piscina, e la possibilità di una frequenza estiva al maneggio.



- :: Attività relax e di contatto: il Centro è dotato di una palestra all'ultimo piano dell'edificio ove l'utente, individualmente o in gruppo, partecipa alle attività di gioco, di rilassamento e di stimolazione sensoriale nonché ad attività di promozione delle diverse abilità ove si utilizzano ausili di diversi materiali e colori.
- :: Attività cognitive: all'interno del Centro è presente una stanza con un computer dedicato agli utenti per attività personalizzate ad esempio di mantenimento delle abilità di scrittura e lettura che sono inserite all'interno del Progetto Individualizzato di ciascuno. Nell'utilizzo del computer sono previsti ausili specifici su misura per le necessità ed i bisogni. Per una trattazione specifica si rimanda al paragrafo dedicato alla presentazione del servizio condiviso dell'Ausilioteca.

- + **Partecipazione alle Vacanze soggiorno** Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzati dal servizio interno della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive, della durata di una settimana e rivolto a tutti gli utenti frequentanti il CSE, salvo casi di presenza di particolari patologie.
- + **Servizio di trasporto** La Cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.
- + **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per il Centro socio educativo *La Casa Rosa* è attivo il servizio di Consulenza psicologica, diretto dal nostro psicologo per la cui scheda si rimanda alle pagine seguenti.
- + **Attività in rete** Anche il Centro socio educativo *La Casa Rosa*, come gli altri servizi della Cooperativa, partecipa alle attività in rete per cui si rimanda alle pagine dedicate.
- + **Sistema di gestione integrato** Anche il Centro socio educativo *La Casa Rosa*, come gli altri servizi della Cooperativa, ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.

I Centri occupazionali

ARCOBALENO E IL NOCE

Il Centro occupazionale è una struttura di accoglienza a carattere diurno volta a promuovere, in giovani ed adulti disabili con menomazioni o limitazioni nelle attività tali da pregiudicare l'ingresso nei circuiti di formazione o nel mondo del lavoro, l'acquisizione di quelle competenze ed abilità a ciò propedeutiche.

Più precisamente, gli utenti, all'interno del Centro, svolgono attività di tipo occupazionale, finalizzate al potenziamento di abilità residue ed allo sviluppo di capacità pratico-dinamiche, nonché al mantenimento ed allo sviluppo di competenze sociali.

A tal scopo vengono utilizzati gli strumenti della formazione, dell'ergoterapia e della riabilitazione educativa.

Centro occupazionale Arcobaleno



Arcobaleno
Centro Occupazionale

Sede 38010 Romeno (TN) Via M. Zucali 29
Tel 0463 435034

COS'È?

Il Centro occupazionale Arcobaleno dal 30 novembre 2009 si trova a Romeno all'interno di una struttura polifunzionale messa a disposizione dal Comune. All'interno, oltre al nostro Centro, si trovano l'ambulatorio del medico di base, la biblioteca e un altro centro educativo gestito da un'altra cooperativa sociale. Il Centro si trova al terzo piano della struttura ed è raggiungibile anche con un comodo ascensore. Le attività svolte sono primariamente rivolte allo sviluppo o acquisizione di abilità fino motorie e grosso motorie attraverso la realizzazione di semplici attività lavorative che contribuiranno contemporaneamente ad aumentarne autostima e valorizzazione di sé.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio si rivolge a:

- + giovani maggiorenni e adulti che hanno terminato l'iter scolastico obbligatorio, che pur avendo frequentato specifiche iniziative formative non presentano, al momento, necessari requisiti per essere inseriti nel mondo produttivo, neanche attraverso gli strumenti di mediazione previsti dalle attuali politiche del lavoro.
- + Persone dotate di abilità lavorative di base che necessitano di ulteriore supporto per l'acquisizione di quelle abilità lavorative necessarie per un futuro inserimento lavorativo, preceduto da esperienza di stage supportati dal servizio di GSH di Formazione Individualizzata al Lavoro per la cui descrizione si rimanda alle pagine seguenti.
- + Persone assunte presso enti pubblici, progetti convenzionati provinciali o aziende private che secondo una modalità integrata, condivisa tra l'ente esterno e GSH, frequentano anche il Centro occupazionale contemporaneamente o in periodi prestabiliti per il mantenimento di quelle abilità

che, nell'ambito lavorativo che frequentano, non vengono sviluppate.

- + Persone che hanno concluso il loro iter lavorativo per ragioni d'età o per perdita di alcune abilità necessarie per lo svolgimento della mansione richiesta.

Requisito minimo per l'accesso al servizio è il possesso di abilità manuali anche minime per lo svolgimento delle lavorazioni previste dalle attività del Centro.

Al Centro occupazionale vengono inseriti anche gli utenti provenienti dai Centri socio educativi che hanno raggiunto un livello di crescita personale tale per cui il Centro Arcobaleno diventa luogo dove sviluppare l'identità adulta attraverso la terapia lavorativa - occupazionale.

Per coloro i quali, presso il Centro Arcobaleno, raggiungono determinati livelli di abilità si prospetta il possibile ingresso presso il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi Roen, dove le abilità manuali richieste e le capacità gestionali per la mansione lavorativa sono più elevate.



QUANTO COSTA?

La tariffa viene determinata con provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Accessibilità al servizio Il Centro è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30. La frequenza al Centro è settimanale con possibilità d'orari personalizzati in funzione delle esigenze dell'utenza e da quanto previsto dagli organi territoriali che si occupano del caso specifico.

Al Centro è possibile accedere attraverso i servizi sociali territorialmente competenti. Successivamente alla richiesta viene avviato un percorso di reciproca conoscenza finalizzato ad instaurare una relazione significativa, alla ricerca delle condizioni per un adeguato inserimento della persona disabile ed all'elaborazione di un progetto riabilitativo/educativo individualizzato con il coinvolgimento del diretto interessato e dei suoi familiari. La presa in carico può prevedere l'accesso anche ad attività gestite all'interno della Cooperativa GSH, in funzione delle necessità espresse nel Piano di Intervento Educativo Individualizzato.

+ Piano di intervento educativo individualizzato

Il servizio si fa carico delle persone non in base ad un'etichetta di svantaggio (disabile fisico, disagio psichiatrico), ma in virtù di un attento esame delle caratteristiche, delle residue capacità lavorative, delle reali potenzialità della persona e del contesto in cui è inserita.

Dal punto di vista operativo, ogni persona in carico viene seguita attraverso la realizzazione di un progetto educativo individualizzato la cui definizione e aggiornamento avviene ad opera dell'e-

CHE COSA OFFRE?

All'interno della struttura vengono svolte attività di laboratorio, artistico-espressive e di socializzazione mirate al raggiungimento di una migliore autonomia personale e sociale, ed anche al mantenimento delle abilità scolastiche e del livello culturale raggiunto.

L'organizzazione del servizio prevede l'inserimento della persona, in base al progetto individualizzato, in uno dei gruppi di lavoro e lo svolgimento delle attività educative e lavorative con l'obiettivo di acquisire o migliorare le abilità grosso motorie e fino motorie in loro possesso.

Il Centro occupazionale è caratterizzato, quando possibile, dalla temporaneità dell'inserimento del disabile e quindi concepito come luogo di mantenimento di quelle abilità che, se sviluppate, prevedono il trasferimento dell'utente presso il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi Roen.

A tal fine il servizio di Centro occupazionale:

- + lavora in rete con altre azioni formative e di politica del lavoro;
- + mantiene una stretta collaborazione con il sistema dei servizi socio assistenziali, sanitari e del mercato del lavoro locali al fine di una progettazione degli interventi globale, unitaria e condivisa;
- + è fortemente integrato con il tessuto sociale locale tale da garantire una reale

integrazione sociale oltre che lavorativa della persona disabile;

+ è fortemente interconnesso con il sistema produttivo ed economico locale dal quale riceve commesse ed al quale fornisce forza lavoro.

In particolare il servizio offre una serie di possibili attività suddivise in:

- attività pre-lavorativa e lavorativa (assemblaggio contoterzi di bassa e media difficoltà, lavori artigianali quali oggettistica in feltro).
- attività ludico-ricreative (visite ricreative e culturali, attività di Pet Therapy, teatro terapia, gruppo sportivo, ecc) per la cui descrizione si rimanda alle pagine seguenti.

educatore di riferimento in occasione delle verifiche settimanali all'interno della Riunione d'equipe con il proprio Responsabile di Servizio.

Il progetto educativo viene inoltre discusso con il Responsabile di Servizio in occasione di verifica o rinnovo dello stesso; la riunione con la presenza anche del Coordinatore psicopedagogico dei servizi ha invece cadenza annuale ed ha lo scopo di rivedere l'andamento complessivo del Progetto, valutare l'efficacia dell'intervento, ridefinire gli obiettivi, impostare il lavoro educativo per l'anno successivo.

+ **Valutazione personalizzata delle abilità in ingresso**

Per ogni utente, entro il periodo di prova educativo presso il servizio, l'educatore di riferimento con la supervisione del Responsabile di Servizio, provvede alla verifica delle abilità con l'ausilio di apposita tabella.

- + **Diversificazione delle attività** L'attività lavorativa costituisce parte pregnante del servizio e viene organizzata e supervisionata dal Responsabile di Servizio e in collaborazione con l'assistente al



Responsabile. È compito di quest'ultimo reperire le commesse di lavoro, programmare le mostre/vendite sul territorio, rifornire e mantenere i contatti con i negozi che vendono i prodotti dei Centri, monitorare, con la collaborazione del Responsabile di Servizio, l'impatto sul centro delle diverse attività proposte.

L'attività lavorativa è organizzata su base settimanale e viene elaborata e decisa dall'equipe del servizio assieme al Responsabile tenuto conto dell'utenza presente al Centro.

La programmazione delle attività all'interno del

centro è variabile in quanto l'attività lavorativa e quindi l'acquisizione delle abilità pratico manuali è prioritaria.

Per questo le attività ludico ricreative vengono previste in itinere in funzione delle lavorazioni presenti sul servizio in un determinato periodo. Genericamente tali attività ludico ricreative si concretizzano in:

- attività volte all'attivazione motoria avvalendosi anche di strutture esterne al Centro e attività in rete (ad esempio piscina, gruppo sportivo e teatroterapia);

Come avviene il reperimento delle commesse e la pubblicità dei prodotti?

L'assistente al Responsabile di servizio, che segue la parte commerciale, contatta aziende e cooperative in base alle necessità lavorative, aprendo contatti su tutto il territorio provinciale.

Per quanto riguarda l'oggettistica oltre ai contatti diretti con la clientela presso i centri, molte sono le mostre e le fiere alle quali la Cooperativa partecipa espone e vende i propri prodotti (alcuni esempi: Sposidea a Trento, Ideecasa a Trento, Fai la Cosa Giusta a Trento, Mercatino dell'artigianato, Fiera di maggio e mercatino di Natale a Cles e Trento, ecc..).

Cosa vuol dire comprare un "manufatto GSH"?

I nostri manufatti sono frutto del lavoro di utenti con disabilità motorie e psichiche di vario genere supportati e coordinati durante tutte le fasi di realizzazione da parte

degli educatori dei Centri occupazionali e Laboratorio. Riuscire nell'impresa di una produzione che è destinata ad un cliente finale attento ed esigente è motivo di forte orgoglio per i nostri utenti e al contempo aumenta la loro autostima.

Il prodotto GSH ha dunque un valore intrinseco in quanto sinonimo di lavoro solidale e frutto di uno sforzo straordinario da parte di persone che solitamente sono relegate ai margini della società e che in questo caso svolgono una mansione centrale rispetto al fine determinato: la produzione di un qualcosa di apprezzato e condiviso da tutti. Coloro che acquistano un oggetto GSH collaborano indirettamente con la nostra realtà. Coloro che decidono di acquistare il set nuziale GSH decidono di condividere con i nostri utenti i momenti magici che anticipano il giorno più bello: il matrimonio.

In particolare attraverso l'acquisto di bomboniere, partecipazioni e tutto ciò che corolla l'evento, gli sposi decidono di dare un messaggio a coloro che saranno lì quel giorno a festeggiare con loro: "Sarà il nostro giorno più bello e per renderlo speciale ci hanno aiutato anche gli utenti della Cooperativa Gsh."



- attività volta alla conoscenza del contesto lavorativo locale e delle relative dinamiche nelle aziende attraverso visite guidate;
- attività volte ad accrescere e alimentare le conoscenze culturali e artistiche attraverso visite guidate presso musei e mostre.

+ **Le lavorazioni** La Cooperativa, dopo l'apertura dei due Centri occupazionali e successivamente del Laboratorio, ha costruito un sistema lavorativo interno, tale da consentire agli utenti seguiti di sperimentarsi nel mondo del lavoro con tempi, compiti e responsabilità simili ad un ambiente di lavoro reale, il tutto finalizzato all'acquisizione e mantenimento di abilità pratico manuali e relazionali. Le lavorazioni rappresentano il cuore del servizio.

Tipologie Si possono definire due tipologie generali di lavorazione. La prima inerente alle lavorazioni contoterzi, soprattutto per aziende e cooperative quali ad esempio assemblaggi vari e

confezionamenti (assemblaggio di scatoline e riempimento con prodotto dell'azienda; imbustaggio di prodotti, ecc...)

La seconda tipologia di lavorazioni riguarda più un settore "artistico", cioè la realizzazione di oggettistica varia.

In particolare il Centro occupazionale Arcobaleno si occupa della realizzazione di manufatti in vetro, feltro e di oggettistica personalizzabile per ogni occasione (matrimoni, comunioni, battesimi, lauree, anniversari, personalizzazioni con loghi di aziende, bar, ristoranti e tanto ancora). Il catalogo delle bomboniere e dell'oggettistica è consultabile anche dal sito internet della Cooperativa permettendo così una libera e immediata fruizione da parte dei possibili clienti.

Nel periodo natalizio poi vengono creati pacchi dono, che si vendono ad aziende o privati su ordinazione e biglietti augurali.

+ **Ritmo lavorativo modulare** Le attività sono organizzate tenendo conto delle capacità di attenzione degli utenti e delle necessità individuali in merito. In particolare nei Centri occupazionali sono previste della pause nel dopo pranzo e genericamente durante l'intera giornata presso il servizio.

+ **Comunicazione con le famiglie** In caso di emergenze la famiglia viene contattata immediatamente da parte dell'educatore o dal Responsabile di Servizio.

+ **Incontri con le famiglie** Viene effettuato almeno un incontro annuale con le famiglie, in occasione della stesura di un nuovo Piano di Intervento Educativo Individualizzato, in cui si ha l'occasione di confrontarsi e di verificare il percorso svolto e le esigenze dell'utente e della famiglia. Si condividono obiettivi, problematiche, eventuali miglioramenti riscontrati in corso d'anno. È un momento di scambio tra servizio, famiglia e servizio sociale.

+ **Personale professionale e qualificato** Vista la specificità del Centro e le finalità di natura occupazionale, gli educatori che vi operano oltre ai corsi di natura educativa seguono dei corsi specifici per la preparazione alle attività lavorative previste al Centro. Il Centro occupazionale Arcobaleno si occupa soprattutto dell'oggettistica e per tale ambito gli educatori svolgono annualmente almeno un corso di formazione.

In particolare gli educatori sono scelti attraverso una selezione accurata del personale, minimo due colloqui, di cui uno con la direzione.

+ **Gestione dei servizi particolari alla persona:**

- **Attenzione all'ascolto** Gli educatori sono sempre a disposizione degli utenti che hanno bisogno di conforto ma anche di semplice ascolto al fine di instaurare un rapporto empatico. Mensilmente sono inoltre previsti dei momenti d'ascolto personalizzati ove il Responsabile di Servizio si mette a disposizione per raccogliere informazioni personali dell'utente, stati d'animo, interessi particolari del periodo, simpatie o eventuali momenti di sconforto.
- **Integrazione con la comunità locale** La fruizione dei pasti presso ristoranti, mense e pizzerie della zona permette una maggior integrazione con la realtà locale in cui è inserito il COE. Consente agli utenti di interagire con altre persone e di poter usufruire di un contesto di quotidianità che ne stimola l'adattamento e l'integrazione. Talvolta, agli utenti, viene data l'occasione di partecipare direttamente alle fiere o mostre allestite con i prodotti da loro confezionati. In tal modo sono gli stessi utenti a promuovere i loro prodotti ricavandone così soddisfazione a livello personale.
- **Relazione in gruppo ed interiorizzazione delle regole sociali** L'opportunità di interagire nel contesto di un gruppo consente a ciascuno di sperimentare la vita comunitaria, il rispetto



delle esigenze altrui, la condivisione di ciò che si è preparato e permette una maggior interiorizzazione di quelle che sono le regole sociali della buona convivenza. Inoltre sviluppa il senso di attenzione per l'altro e l'instaurarsi di relazioni di amicizia.

- + **Partecipazione alle Vacanze soggiorno** Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzati dal servizio interno della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive, della durata di una settimana e rivolto a tutti gli utenti frequentanti il Centro occupazionale, salvo casi di presenza di particolari patologie.
- + **Servizio di trasporto** La cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.
- + **Attività in rete** Anche il Centro occupazionale Arcobaleno, come gli altri servizi della Cooperativa, partecipa alle attività in rete per cui si rimanda alle pagine dedicate.
- + **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per il Centro occupazionale Arcobaleno è attivo il servizio di Consulenza psicologica, diretto dal nostro psicologo, per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.
- + **Sistema di gestione integrato** Anche il Centro occupazionale Arcobaleno, come gli altri servizi della Cooperativa, ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.

Centro occupazionale Il Noce

CHE COS'È?

Il Centro occupazionale Il Noce si trova a Dimaro in Val di Sole all'interno di una struttura polifunzionale messa a disposizione in comodato d'uso dal Comune e si affaccia direttamente sulla piazza ove settimanalmente si svolge il mercato paesano.

Il Centro si trova al primo piano della struttura raggiungibile anche con un comodo ascensore.

Le attività svolte sono primariamente rivolte allo sviluppo o acquisizione di abilità fino motorie e grosso motorie attraverso la

realizzazione di semplici attività lavorative che contribuiranno contemporaneamente ad aumentarne autostima e valorizzazione di sé.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio di Centro Occupazionale Il Noce si rivolge a:

- + giovani maggiorenni e adulti che hanno terminato l'iter scolastico obbligatorio, che pur avendo frequentato specifiche iniziative formative



Il Noce
Centro Occupazionale

Sede 38025 Dimaro (TN) P.zza Madonna della Pace 4 - Tel 0463 970021



non presentano, al momento, necessari requisiti per essere inseriti nel mondo produttivo, neanche attraverso gli strumenti di mediazione previsti dalle attuali politiche del lavoro.

- + Persone dotate di abilità lavorative di base che necessitano di ulteriore supporto per l'acquisizione di quelle abilità lavorative necessarie per un futuro inserimento lavorativo, preceduto da esperienza di stage supportati dal servizio di GSH di Formazione Individualizzata al Lavoro per la cui descrizione si rimanda alle pagine seguenti.
- + Persone assunte presso enti pubblici, progetti convenzionati provinciali o aziende private che secondo una modalità integrata, condivisa tra l'ente esterno e GSH, frequentano anche il Centro occupazionale contemporaneamente o in periodi prestabiliti per il mantenimento di quelle abilità che, nell'ambito lavorativo che frequentano, non vengono sviluppate.
- + Persone che hanno concluso il loro iter lavorativo per ragioni d'età o per perdita di alcune abilità necessarie per lo svolgimento della mansione richiesta.

Requisito minimo per l'accesso al servizio è il possesso di abili-

CHE COSA OFFRE?

All'interno della struttura vengono svolte attività di laboratorio, artistico-espressive e di socializzazione mirate al raggiungimento di una migliore autonomia personale e sociale, ed anche al mantenimento delle abilità scolastiche e del livello culturale raggiunto.

L'organizzazione del servizio prevede l'inserimento della persona, in base al piano di intervento educativo individualizzato, in uno dei gruppi di lavoro e lo svolgimento delle attività educative e lavorative con l'obiettivo di acquisire o migliorare le abilità grosso motorie e fino motorie.

Il Centro occupazionale è caratterizzato, quando possibile, dalla temporaneità dell'inserimento del disabile e quindi concepito come luogo evolutivo verso opportunità formative e lavorative.

A tal fine il servizio di Centro occupazionale:

- + lavora in rete con altre azioni formative e di politica del lavoro;
- + mantiene una stretta collaborazione con il sistema dei servizi socio assistenziali, sanitari e del mercato del lavoro locali al fine di una progettazione degli interventi integrata, unitaria e condivisa;
- + è fortemente inserito nel tessuto sociale locale tale da garantire un'integrazione sociale oltre che lavorativa della persona disabile;

+ è fortemente interconnesso con il sistema produttivo ed economico locale dal quale riceve commesse ed al quale fornisce forza lavoro.

In particolare il servizio offre una serie di possibili attività suddivise in:

- + attività pre-lavorativa e lavorativa (assemblaggio contoterzi di bassa e media difficoltà, lavori artigianali quali oggettistica in vetro e in feltro)
- + attività ludico-ricreative (visite ricreative e culturali, piscina, teatro terapia, gruppo sportivo ecc).

tà manuali anche minime per lo svolgimento delle lavorazioni previste dalle attività del Centro.

QUANTO COSTA?

La tariffa viene determinata con provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Accessibilità al servizio

Il Centro occupazionale Il Noce è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.45 alle ore 16.15 e il venerdì dalle 8.45 alle 13.45.

La frequenza al Centro è settimanale con possibilità di orari personalizzati in funzione delle esigenze dell'utenza e da quanto previsto dagli organi

territoriali che si occupano del caso specifico.

Al Centro è possibile accedere attraverso i servizi sociali territorialmente competenti. Successivamente alla richiesta viene avviato un percorso di reciproca conoscenza finalizzato ad instaurare una relazione significativa, alla ricerca delle condizioni per un adeguato inserimento della persona disabile ed all'elaborazione di un progetto riabilitativo/educativo individualizzato con il coinvolgimento del diretto interessato e dei suoi familiari. La presa in carico può prevedere l'accesso anche ad attività gestite all'interno della Cooperativa GSH, in funzione delle necessità espresse nel Piano di Intervento Educativo Individualizzato.

+ Piano di intervento educativo individualizzato

Il servizio

si fa carico delle persone non in base ad un'etichetta di svantaggio (disabile fisico, disagio psichiatrico), ma in virtù di un attento esame delle caratteristiche, delle residue capacità lavorative, delle reali potenzialità della persona e del contesto in cui è inserita.

Operativamente, viene redatto da parte del Responsabile di Servizio, del Coordinatore Psicopedagogico dei servizi e dell'educatore di riferimento il Piano di Intervento Educativo Individualizzato relativo all'utente in carico, strumento attraverso il quale vengono programmati gli obiettivi di lavoro per ogni utente le cui attività si svolgeranno in uno o più servizi della Cooperativa. Dalla data di questa riunione di redazione alla data di attivazione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato, che consiste

Come avviene il reperimento delle commesse e la pubblicità dei prodotti?

L'assistente al Responsabile di servizio, che segue la parte commerciale, contatta aziende e cooperative in base alle necessità lavorative, aprendo contatti su tutto il territorio provinciale.

Per quanto riguarda l'oggettistica oltre ai contatti diretti con la clientela presso i centri, molte sono le mostre e le fiere alle quali la Cooperativa partecipa espone e vende i propri prodotti (alcuni esempi: Sposidea a Trento, Ideecasa a Trento, Fai la Cosa Giusta a Trento, Mercatino dell'artigianato, Fiera di maggio e mercatino di Natale a Cles e Trento, ecc..).

Cosa vuol dire comprare un "manufatto GSH"?

I nostri manufatti sono frutto del lavoro di utenti con disabilità motorie e psichiche di vario genere supportati e coordinati durante tutte le fasi di realizzazione da parte degli educatori dei Centri occupazionali e Laboratorio. Riuscire nell'impresa di una produzione che è destinata ad un cliente finale attento ed esigente è motivo di forte orgoglio per i nostri utenti e al contempo aumenta la loro autostima.

Il prodotto GSH ha dunque un valore intrinseco in quanto sinonimo di lavoro solidale e frutto di uno sforzo straordinario da parte di persone che solitamente sono relegate ai margini della società e che in questo caso svolgono una mansione centrale rispetto al fine determinato: la produzione di un qualcosa di apprezzato e condiviso da tutti.

Coloro che acquistano un oggetto GSH collaborano indirettamente con la nostra realtà.

Coloro che decidono di acquistare il set nuziale GSH decidono di condividere con i nostri utenti i momenti magici che anticipano il giorno più bello: il matrimonio.

In particolare attraverso l'acquisto di bomboniere, partecipazioni e tutto ciò che corolla l'evento, gli sposi decidono di dare un messaggio a coloro che saranno li quel giorno a festeggiare con loro: "Sarà il nostro giorno più bello e per renderlo speciale ci hanno aiutato anche gli utenti della Cooperativa Gsh."



nell'avvio dell'attività educativa, è fissato un tempo massimo di 1 mese.

A seguito della redazione, il Piano viene discusso con il servizio sociale e i familiari dell'utente al fine di dichiarare ai diversi interlocutori le linee di intervento ipotizzate dal servizio e di trovare accordo e condivisione sulle stesse.

A seguito della redazione del Piano, con lo scopo di concretizzare operativamente gli

obiettivi stabiliti, viene predisposto un Progetto educativo individualizzato o in alternativa, se previsto, il diario educativo dell'utente.

Il progetto educativo, se previsto in alternativa al diario educativo dell'utente, viene inoltre discusso con il Responsabile di Servizio in occasione di verifica o rinnovo dello stesso; la riunione con la presenza anche del Coordinatore psicopedagogico dei servizi ha invece cadenza annuale ed ha lo scopo di rivedere l'andamento complessivo del Progetto, valutare l'efficacia dell'intervento, ridefinire gli obiettivi, impostare il lavoro educativo per l'anno successivo.

+ **Diversificazione delle attività**

L'attività lavorativa costituisce parte pregnante del servizio e viene organizzata e supervisionata dal Responsabile di Servizio in collaborazione con l'assistente al Responsabile. È compito di quest'ultimo reperire le commesse di lavoro, programmare le mostre/

vendite sul territorio, rifornire e mantenere i contatti con i negozi che vendono i prodotti dei Centri, monitorare, con la collaborazione del responsabile di servizio, l'impatto sul centro delle diverse attività proposte.

L'attività lavorativa è organizzata su base settimanale e viene elaborata e decisa dall'equipe del servizio assieme al Responsabile tenuto conto dell'utenza presente al Centro. La programmazione delle attività all'interno del Centro è variabile in quanto l'attività lavorativa e quindi l'acquisizione delle abilità pratico manuali è prioritaria.

Per questo le attività ludico ricreative vengono previste in itinere in funzione delle lavorazioni presenti sul servizio in un determinato periodo. Genericamente tali attività ludico ricreative si concretizzano in:

- attività volte all'attivazione motoria avvalendosi anche di strutture esterne al Centro e attività in rete (ad



esempio piscina, gruppo sportivo e teatroterapia);

- attività volta alla conoscenza del contesto lavorativo locale e delle relative dinamiche nelle aziende attraverso visite guidate;
- attività volte ad accrescere e alimentare le conoscenze culturali e artistiche attraverso visite guidate presso musei e mostre.

+ Le lavorazioni La Cooperativa, dopo l'apertura dei due Centri occupazionali e successivamente del Laboratorio, ha dovuto costruire un sistema lavorativo interno, tale da consentire agli utenti seguiti di sperimentarsi nel mondo del lavoro con tempi, compiti e responsabilità simili ad un ambiente di lavoro reale, il tutto finalizzato all'acquisizione e mantenimento di abilità pratico manuali e relazionali. Le lavorazioni rappresentano il cuore del servizio.

Tipologie Si possono definire due tipologie generali di lavorazione. La prima inerente alle lavorazioni contoterzi, soprattutto per aziende e cooperative quali ad esempio assemblaggi vari e confezionamenti, (assemblaggio di scatoline e riempimento con prodotto dell'azienda; imbustaggio; confezionamento di prodotti, ecc...).

La seconda tipologia di lavorazioni riguarda più un settore "artistico", cioè la realizzazione di oggettistica varia.

In particolare il Centro occupazionale Il Noce si occupa della realizzazione di oggettistica in vetro e feltro e collabora con il Laboratorio Roen nel confezionamento delle bomboniere e nella realizzazione delle partecipazioni e biglietti augurali. Il catalogo delle bomboniere e dell'oggettistica è consultabile anche dal sito internet della Cooperativa permettendo così una libera e immediata fruizione da parte dei possibili clienti. Nel periodo natalizio il Centro in collaborazione con gli altri servizi dell'area lavoro, si occupa del confezionamento dei pacchi dono solidali che vengono destinati alla vendita ad aziende o privati su richiesta.

+ Ritmo lavorativo modulare Le attività sono organizzate tenendo conto delle capacità di attenzione degli utenti e delle necessità individuali in merito. In particolare nei Centri occupazionali sono previste della pause nel dopo pranzo e genericamente durante l'intera giornata presso il servizio.

+ Comunicazione con le famiglie In caso di emergenze la famiglia viene contattata immediatamente da parte dell'educatore o dal Respon-

sabile di Servizio.

+ Incontri con le famiglie Viene effettuato almeno un incontro annuale con le famiglie, in occasione della stesura di un nuovo Piano di Intervento Educativo Individualizzato, in cui si ha l'occasione di confrontarsi e di verificare il percorso svolto e le esigenze dell'utente e della famiglia.

+ Personale professionale e qualificato Vista la specificità del Centro e le finalità di natura occupazionale gli educatori che vi operano oltre ai corsi di natura educativa seguono dei



corsi specifici per la preparazione alle attività lavorative specifiche previste al Centro.

In particolare gli educatori sono scelti attraverso una selezione accurata del personale, minimo due colloqui, di cui uno con la direzione.

+ **Gestione dei servizi particolari alla persona:**

- *Ascolto empatico al bisogno*

Gli educatori sono sempre a disposizione degli utenti che hanno bisogno di conforto ma anche di semplice ascolto al fine di instaurare un rapporto empatico tra

educatori ed utenti.

- *Relazione in gruppo ed interiorizzazione delle regole sociali*

L'opportunità di interagire nel contesto di un gruppo permette a ciascuno di sperimentare la vita comunitaria, il rispetto delle esigenze altrui, la condivisione di ciò che si è preparato e consente una maggior interiorizzazione di quelle che sono le regole sociali della buona convivenza. Inoltre sviluppa il senso di attenzione per l'altro e l'instaurarsi di relazioni di amicizia.

- *Integrazione con la comunità locale*

La fruizione dei pasti presso ristoranti, mense e pizzerie della zona permette una maggior integrazione con la realtà locale in cui è inserito il COE. Consente agli utenti di interagire con altre persone e di poter usufruire di un contesto di quotidianità che ne stimola l'adattamento e l'integrazione. Talvolta, agli utenti, viene data l'occasione di partecipare direttamente alle fiere o mostre allestite con i prodotti da loro confezionati. In tal modo sono gli stessi utenti a promuovere i loro prodotti ricavandone così soddisfazione a livello personale.

+ **Partecipazione alle Vacanze soggiorno**

Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzato dal servizio interno della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive, della durata di una settimana a tutti gli utenti frequentanti il COE, salvo casi di presenza di particolari patologie.

+ **Servizio di trasporto**

La cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.

+ **Servizio di Consulenza psicologica**

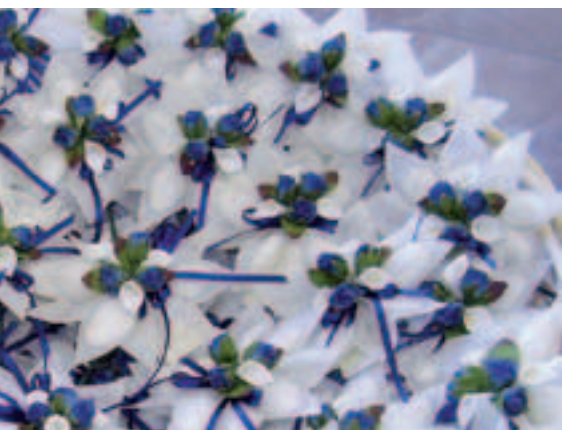
Anche per il Centro occupazionale Il Noce è attivo il servizio di Consulenza psicologica, gestito direttamente dal nostro psicologo, per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.

+ **Attività in rete**

Anche il Centro occupazionale Il Noce, come gli altri servizi della Cooperativa, partecipa alle attività in rete per cui si rimanda alle pagine dedicate.

+ **Sistema di gestione integrato**

Anche il Centro occupazionale Il Noce, come gli altri servizi della Cooperativa, ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.



Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi Roen

CHE COS'È?

Il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi Roen è una struttura semiresidenziale per lo svolgimento di attività lavorative finalizzata alla promozione, in soggetti disabili, dell'apprendimento di prerequisiti lavorativi, dell'acquisizione di abilità pratico manuali e di idonei atteggiamenti, comportamenti e motivazioni relativi all'ambiente lavorativo, nella prospettiva di un reale inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro.

La struttura, di recente costruzione, è data in comodato d'uso dal Comune di Revò.

I nuovi locali, ampi, luminosi e costruiti ponendo attenzione alle barriere architettoniche, prevedono una grande sala che verrà dedicata alle lavorazioni, attività principale che occupa le giornate di operatori ed utenti. Inoltre vi è un ampio parcheggio nello spazio antistante la struttura.



Roen
Laboratorio
Prerequisiti Lavorativi

Sede 38028 Revò (TN) Via Santo Stefano 11
Tel 0463 431047

A CHI È RIVOLTO?

Le persone per le quali è organizzato il servizio sono disabili in età lavorativa che pur non essendo in possesso dei requisiti necessari per accedere al mondo del lavoro possiedono sufficienti abilità sia dal punto di vista motorio che relazionale - cognitivo oltre ad un particolare rispetto di determinate abilità pre-lavorative correlate al lavoro.

Il servizio per l'acquisizione di prerequisiti lavorativi si rivolge anche a persone già inserite part time nel mondo del lavoro che presentano disabilità fisiche, psichiche o sensoriali e che necessitano di azioni di supporto e mantenimento delle abilità acquisite.

QUANTO COSTA?

La tariffa viene determinata con provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.



COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Accessibilità al Servizio Il Laboratorio Roen di Revò è aperto dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 16.30 e venerdì con orario 09.00 - 14.00 e può ospitare fino ad un massimo di 20 Utenti. La frequenza al Centro è settimanale con possibilità di orari personalizzati in funzione delle esigenze dell'utenza e da quanto previsto dagli organi territoriali che si occupano del caso specifico.

Al Laboratorio è possibile accedere attraverso i servizi sociali territorialmente competenti. In seguito alla richiesta viene avviato un percorso di reciproca conoscenza finalizzato ad instaurare una relazione significativa, alla ricerca delle condizioni per un adeguato inserimento della persona disabile ed all'elaborazione di un progetto riabilitativo/educativo individualizzato con il coinvolgimento del diretto interessato e dei suoi familiari.

+ Redazione del Piano di intervento educativo individualizzato

L'unicità della persona in termini di caratteristiche personali, di abilità e potenzialità e di bisogni richiama l'opportunità di prevedere percorsi di intervento individualizzati che si esplicano attraverso la definizione di un programma personalizzato. Pertanto all'interno dell'attività lavorativa, proposta e programmata in modo coerente con le abilità e potenzialità del gruppo, è possibile strutturare percorsi specifici volti all'acquisizione dei prerequisiti lavorativi ma anche ad un'adeguata autonomia personale e sociale ed al mantenimento di un patrimonio culturale di base.

Il servizio si fa carico delle persone non in base ad un'etichetta di svantaggio (disabile fisico, disagio psichiatrico), ma in virtù di un attento esame delle caratteristiche, delle residue capacità lavorative, delle reali potenzialità della persona e del contesto in cui è inserita.

Dal punto di vista operativo, ogni persona in carico viene seguita attraverso la realizzazione di un Piano di intervento educativo individualizzato la cui definizione e aggiornamento avviene ad opera dell'educatore di riferimento in occasione delle verifiche settimanali all'interno della Riunione d'equipe del Servizio con il proprio Responsabile di Servizio.

Il Piano di intervento Educativo Individualizza-

to viene inoltre discusso con il Responsabile di Servizio in occasione di verifica o rinnovo dello stesso; la riunione con la presenza anche del Coordinatore psicopedagogico dei servizi ha invece cadenza annuale ed ha lo scopo di rivedere l'andamento complessivo del Progetto, valutare l'efficacia dell'intervento, ridefinire gli obiettivi, impostare il lavoro educativo per l'anno successivo.

+ Diversificazione delle attività L'attività lavorativa costituisce parte pregnante del servizio e viene organizzata e supervisionata dal Responsabile di Servizio in collaborazione con l'assistente al Responsabile. È compito di quest'ultimo reperire le commesse di lavoro, programmare le mostre/vendite sul territorio, rifornire e mantenere i contatti con i negozi che vendono i prodotti dei Centri, monitorare, con la collaborazione del Responsabile di Servizio, l'impatto sul centro delle diverse attività proposte.

L'attività lavorativa, attività principale del Servizio, è organizzata su base settimanale e viene elaborata e decisa dall'Equipe del servizio assieme al Responsabile del Servizio tenuto conto dell'utenza presente sul servizio.

Sono comunque attivate delle attività collaterali volte alla diversificazione e al coinvolgimento dell'utente in altri contesti rispetto a quelli interni del servizio. Una mattina in settimana gli utenti frequentano inoltre il Gruppo sportivo di GSH e un pomeriggio la teatroterapia. Queste due attività vengono garantite in quanto nonostante il Laboratorio sia un servizio incentrato sullo sviluppo di abilità lavorative, ci si rende conto come alcune attività alternative siano comunque funzionali in tal senso: il Gruppo sportivo come attivazione motoria e la teatro terapia come momento in cui gli utenti possono lavorare sull'espressione e sulla comunicazione che sono comunque aree fondamentali anche in ambito lavorativo.

CHE COSA OFFRE?

Il servizio svolge un insieme di attività didattico-formative ed attività volte allo sviluppo di abilità pratico-manuali.

All'interno del laboratorio quindi vengono svolte diverse attività rivolte all'apprendimento dei prerequisiti lavorativi ma anche al raggiungimento di un'adeguata autonomia personale e sociale ed al mantenimento di un patrimonio culturale di base.

Il Laboratorio riproduce le caratteristiche proprie del mondo aziendale con attenzione sia agli aspetti di carattere organizzativo che di svolgimento delle attività lavorative allo scopo di promuovere negli utenti del servizio l'acquisizione dei primi rudimenti di impegno lavorativo come ad esempio il rispetto degli orari di lavoro e dei termini di consegna. L'organizzazione del servizio prevede l'inserimento della persona, in base al progetto individualizzato, in uno dei gruppi di lavoro e lo svolgimento

delle attività educative e lavorative (assemblaggi contoterzi, lavori artigianali, ceramica, bomboniere, pelle, cuoio, ecc.). Il Laboratorio è caratterizzato dalla temporaneità dell'inserimento del disabile e quindi concepito come luogo evolutivo verso opportunità formative e lavorative.

A tal fine il servizio di Laboratorio:

- + lavora in rete con altre azioni formative e di politica del lavoro;
- + mantiene una stretta collaborazione con il sistema dei servizi socio assistenziali, sanitari e del mercato del lavoro locali al fine di una progettazione degli interventi globale, unitaria e condivisa;
- + è fortemente integrato con il tessuto sociale locale tale da garantire una reale integrazione sociale oltre che lavorativa della persona disabile;
- + è fortemente interconnesso con il sistema produttivo ed economico locale dal quale riceve commesse ed al quale fornisce forza lavoro.



Periodicamente è prevista un'uscita per lo più in aziende del territorio, in alternativa visita guidata culturale, a musei o mostre. A fine uscita un utente ha poi il compito di rendicontare quanto visto e il livello di soddisfazione rilevato dal gruppo.

- + **Le lavorazioni** GSH, attraverso il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi, vuole inserire l'utente in un contesto che si avvicini il più possibile all'ambiente lavorativo reale, il tutto finalizzato all'acquisizione di abilità che permettano un graduale e possibile inserimento nel contesto lavorativo esterno alla Cooperativa.

Le lavorazioni rappresentano quindi il fulcro

dell'attività del Laboratorio in quanto in un ambiente protetto l'utente sperimenta il ruolo di lavoratore acquisendo anche capacità dal punto di vista della gestione del tempo in quanto le consegne così come nel mondo lavorativo reale, impongono un rispetto costante delle tempistiche intermedie.

Tipologie Si possono definire due tipologie generali di lavorazione. La prima inerente alle lavorazioni contoterzi, soprattutto per aziende e cooperative quali ad esempio assemblaggi vari e confezionamenti, (assemblaggio di scatoline e riempimento con prodotto dell'azienda; realizzazione e confezionamento di prodotti; assemblag-



Come avviene il reperimento delle commesse e la pubblicità dei prodotti?

L'assistente al Responsabile di servizio, che segue la parte commerciale, contatta aziende e cooperative in base alle necessità lavorative, aprendo contatti su tutto il territorio provinciale.

Per quanto riguarda l'oggettistica oltre ai contatti diretti con la clientela presso i centri, molte sono le mostre e le fiere alle quali la cooperativa partecipa espone e vende i propri prodotti (alcuni esempi:

Sposidea a Trento, Ideecasa a Trento, Fai al Cosa Giusta a Trento, Mercatino dell'artigianato, Fiera di maggio e mercatino di Natale a Cles e Trento, Fiera d'Autunno a Bolzano, ecc..)

Cosa vuol dire comprare un "manufatto GSH"?

Le nostre lavorazioni sono frutto del lavoro di utenti affetti da disabilità motorie e psichiche di vario genere supportati e coordinati durante tutte le fasi di realizzazione da parte degli educatori dei Centri Occupazionali e Laboratorio. Riuscire nell'impresa di una produzione che, seppur non finalizzata alla vendita, è destinata ad un cliente finale attento ed esigente. Un prodotto di qualità, è motivo di forte orgoglio per i nostri utenti.

Il prodotto GSH ha dunque un valore intrinseco in quanto sinonimo di lavoro solidale e frutto di uno sforzo straordinario da parte di persone che solitamente sono relegate ai margini della società e che in questo caso svolgono una mansione centrale rispetto al fine determinato: la produzione di un qualcosa di apprezzato e condiviso da tutti.

Coloro che acquistano un oggetto GSH sia di vetro che in feltro collaborano indirettamente con la nostra realtà.

Coloro che decidono di acquistare il set nuziale GSH condividono con i nostri utenti i momenti magici che anticipano il giorno più bello: il matrimonio.

gio di scatole e prodotti vari, imbustaggio ecc...) La seconda tipologia di lavorazioni riguarda più un settore "artistico", cioè la realizzazione di oggettistica varia in *argilla*, *cuoio* e *pelle* il confezionamento di bomboniere, partecipazioni, biglietti augurali e pacchi dono natalizi.

+ Ritmo lavorativo modulare Le varie lavorazioni

sono ripartite secondo una logica di tempistica e di produttività in base alla tipologia di utenza presa in carico e all'organizzazione del servizio; il laboratorio per l'acquisizione di prerequisiti lavorativi svolge un'attività lavorativa maggiore rispetto ai centri occupazionali e risulta comunque diversificata anche in funzione della suddivisione fra lavorazioni di contoterzismo, di oggettistica bomboniere e biglietti augurali.

+ Le offerte specifiche del Laboratorio Scopo principale del laboratorio è quello di sviluppare quelle competenze pratiche e relazionali necessaria a qualsiasi inserimento in ambienti produttivi, fornendo una serie di servizi spaziando dai servizi contoterzi per le aziende relative all'assemblaggio e al confezionamento, a tutta la parte relativa all'oggettistica personalizzabile per ogni occasione (matrimoni, comunioni, battesimi, lauree, anniversari, personalizzazioni con loghi di aziende, bar, ristoranti, alberghi, realizzazione di cesti natalizi e tanto ancora).

Il Laboratorio rappresenta il punto focale per la raccolta, l'organizzazione e la gestione di tutte quelle commesse provenienti dall'ambito nuziale. Presso il Laboratorio è infatti presente una vetrina con tutti manufatti rivolti alle varie occasioni cerimoniali che viene aggiornata in funzione delle tendenze dell'anno.





Il catalogo delle bomboniere e dell'oggettistica è consultabile anche dal sito internet della Cooperativa permettendo così una libera e immediata fruizione da parte dei possibili clienti.

- + **Comunicazione con le famiglie** In caso di emergenze la famiglia viene contattata immediatamente da parte dell'educatore o dal Responsabile di Servizio.
- + **Incontri con le famiglie** Viene effettuato almeno un incontro annuale con le famiglie, in occasione della stesura di un nuovo Piano di Intervento Educativo Individualizzato, in cui si ha l'occasione di confrontarsi e di verificare il percorso svolto e le esigenze dell'utente e della famiglia.
- + **Personale professionale e qualificato** Vista la specificità del Laboratorio e le finalità di natura lavorativa, gli educatori che vi operano oltre ai corsi di natura educativa seguono dei corsi specifici per la preparazione alle attività lavorative specifiche previste al Laboratorio.
In particolare gli educatori sono scelti attraverso una selezione accurata del personale, minimo

due colloqui, di cui uno con la direzione.

+ **Gestione dei servizi particolari alla persona:**

- *Ascolto empatico al bisogno* Gli educatori sono sempre a disposizione degli utenti che hanno bisogno di conforto ma anche di semplice ascolto al fine di instaurare un rapporto empatico tra educatori ed utenti.
- *Relazione in gruppo ed interiorizzazione delle regole sociali* L'opportunità di interagire nel contesto di un gruppo consente a ciascuno di sperimentare la vita comunitaria, il rispetto delle esigenze altrui, la condivisione di ciò che si è preparato e permette una maggior interiorizzazione di quelle che sono le regole sociali della buona convivenza. Inoltre sviluppa il senso di attenzione per l'altro e l'instaurarsi di relazioni di amicizia.
- *Integrazione con la comunità locale* La fruizione dei pasti presso ristoranti, mense e pizzerie della zona permette una maggior integrazione con la realtà locale in cui è inserito il Laboratorio. Ciò consente agli utenti di interagire con al-

tre persone e di poter usufruire di un contesto di quotidianità che ne stimola l'adattamento e l'integrazione.

Talvolta agli utenti viene data l'occasione di partecipare direttamente alle fiere o mostre allestite con i prodotti da loro confezionati. In tal modo sono gli stessi utenti a promuovere i loro prodotti ricavandone così soddisfazione a livello personale.

- + **Visite guidate in azienda** Gli educatori durante l'anno programmano alcune visite ad aziende della zona con lo scopo di far vedere agli utenti quella che è la realtà lavorativa delle aziende delle nostre valli. In alternativa si propongono visite guidate a mostre o musei, in cui possono accrescere il loro livello culturale anche in campo artistico.
- + **Partecipazione alle Vacanze soggiorno** Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzati dal Servizio inter-





no della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive, della durata di una settimana a tutti gli utenti frequentanti il Laboratorio, salvo casi di presenza di particolari patologie.

- + **Servizio di trasporto** La Cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.
- + **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per il Laboratorio Roen è attivo il servizio di Consulenza psicologica, gestito dal nostro psicologo che per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.
- + **Attività in rete** Anche il Laboratorio Roen, come gli altri servizi della Cooperativa, partecipa alle attività in rete per cui si rimanda alle pagine dedicate.
- + **Sistema di gestione integrato** Anche il Laboratorio Roen, come gli altri servizi della Cooperativa, ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.



Formazione
Individualizzata
al Lavoro

Sede 38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21
Tel 0463 424634



Formazione individualizzata al lavoro

CHE COS'È?

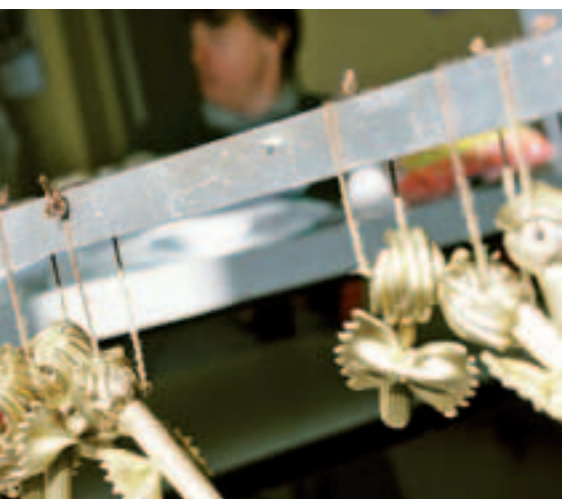
Il servizio di Formazione individualizzata al lavoro è finalizzato alla formazione e all'addestramento di giovani ed adulti disabili, cui sono preclusi l'accesso e la frequenza ai tradizionali circuiti formativi (scuole ed istituti professionali), per favorire un loro ingresso nel mondo del lavoro. Allo scopo vengono utilizzati gli strumenti della formazione e dell'addestramento professionale, dell'orientamento e della mediazione al lavoro.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio di Formazione Individualizzata al Lavoro si rivolge a soggetti maggiorenni o che hanno terminato l'iter scolastico obbligatorio attraverso l'attuazione di percorsi di durata variabile a seconda delle singole esigenze.

QUANTO COSTA?

Il servizio viene finanziato totalmente da Enti Esterni quali Comuni o Fondo Sociale Europeo in modalità diversificata a seconda del soggetto finanziatore.



CHE COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Accessibilità al servizio È possibile accedere al servizio presentando apposita richiesta direttamente al Responsabile di Servizio. In seguito alla richiesta viene avviato un percorso di reciproca conoscenza dopo un iniziale periodo di osservazione; contemporaneamente si contattano tutti i soggetti coinvolti nella crescita e nella formazione dell'individuo.

Viene promossa la costituzione di apposito gruppo di lavoro interistituzionale ed interdisciplinare per la gestione del progetto formativo. Particolare spazio viene dato: alla ricerca del luogo dove svolgere lo stage (che nei limiti del possibile e delle intenzioni dovrebbe diventare futuro luogo di occupazione del soggetto disabile),



CHE COSA OFFRE?

È un servizio che la Cooperativa promuove per le persone disabili per le quali si ritiene importante un percorso di stage lavorativo in azienda. Questo attraverso la realizzazione di un progetto con il supporto di un tutor (educatore).

Attraverso questi percorsi di tirocinio formativo si possono individuare meglio gli interessi e le aspettative della persona e, soprattutto, possono emergere capacità e abilità attraverso esperienze di formazione.

Queste esperienze sono efficaci strumenti di accompagnamento verso il mondo del lavoro. GSH diventa così soggetto promotore di questi interventi; garantendo la presenza di un tutor (educatore), che seguirà l'allievo nel suo percorso lavorativo. Sarà designato anche un tutor aziendale, cioè un dipendente all'interno dell'azienda ospitante che farà da riferimento per l'allievo e che lo avvierà alle mansioni da acquisire.

I tirocini sono svolti sulla base di apposite convenzioni stipulate tra GSH, l'azienda e l'ente finanziatore. Solitamente lo stage viene organizzato con una presenza massiccia del tutor, con un rapporto 1:1 per il primo periodo, prevedendo poi un distacco graduale, fino ad arrivare a fine stage con una presenza minima dello stesso. Così si avrà la possibilità di valutare l'allievo sia in una prima parte di affiancamento, sia a fine stage.

Capire cioè se è riuscito ad acquisire una certa autonomia nei compiti affidati, oltre che aver acquisito una propria identità di lavoratore. Si tratta di un'opportunità per l'utente che si introduce nel mondo del lavoro ed è un progetto interamente realizzato da GSH nella parte organizzativa, ma condiviso con l'Ente che finanzia il percorso. La difficoltà maggiore è trovare aziende sul territorio che poi siano disponibili ad assumere la persona, qualora questa abbia svolto un percorso positivo di stage, anche nei momenti in cui è lasciata da sola. Durante il percorso vengono organizzati alcuni incontri di verifica oltre a quella finale. Solitamente si coinvolge anche l'Agenzia del Lavoro del territorio,

in modo tale che il percorso sia il più possibile allargato alle figure che poi potrebbero aiutare il soggetto nella ricerca di un proprio collocamento. L'organizzazione del servizio prevede momenti di formazione in aula e momenti di stage in azienda entrambi con l'affiancamento del proprio tutor, salvo il periodo terminale dello stage in cui sono previsti, in ragione dei progressi, momenti di distacco. Il servizio, infatti, è caratterizzato da una costante presenza ed affiancamento individualizzato di operatori qualificati che, mediante la costruzione di una relazione significativa con la persona disabile, favoriscono ed accompagnano i processi di apprendimento basati prevalentemente sul *fare* e sull'*imitare*.

all'elaborazione/negoziazione del progetto formativo individualizzato ed al coinvolgimento/collaborazione con la famiglia di origine.

- + **Relazione finale** Il servizio di formazione al lavoro attivato da GSH è caratterizzato dall'individualizzazione per ogni persona disabile di un percorso formativo secondo una metodica progettuale evolutiva ma attenta a rispondere ad ogni fase del percorso. In particolare, nell'elaborazione del progetto formativo, l'equipe interdisciplinare ricerca e sceglie una qualifica che sia nel contempo, e per quanto possibile, adeguata all'indole ed alle capacità dell'individuo, rispondente ai suoi desideri ed aspettative, nonché coerente con le richieste del mercato del lavoro locale.

Il servizio inoltre prevede la realizzazione di un curriculum formativo articolato su più livelli: l'individuo in rapporto a sé ed agli altri, il lavoratore in relazione con il lavoro, con i colleghi e con l'organizzazione aziendale e il professionista con l'acquisizione delle competenze tecniche ed operative specifiche della qualifica scelta.

- + **Personale qualificato e professionale** L'utente viene affiancato da un educatore GSH adeguatamente formato durante il periodo di lavoro in azienda.
- + **Politica del lavoro condivisa** La Cooperativa è in costante contatto

con Agenzia del lavoro del territorio per promuovere una politica del lavoro per persone in condizioni di svantaggio condivisa e sulla quale costruire un progetto personalizzato in base alle abilità e capacità dell'utente.

- + **Mediazione tra utente disabile e realtà lavorativa di zona** Il Servizio si pone quale ente mediatore principale tra utente e unità lavorativa con lo scopo di facilitarne il dialogo e l'esplicitazione delle esigenze reciproche. Obiettivo fondamentale del servizio è proprio quello di inserire in un contesto lavorativo l'utente disabile che solitamente viene considerato a priori incapace di svolgere in modo professionale una determinata mansione.
- + **Partecipazione alle Vacanze soggiorno** Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzati dal Servizio interno della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pagine successive, della durata di una settimana rivolto a tutti gli utenti frequentanti il FIL, salvo casi di presenza di particolari patologie.
- + **Servizio di trasporto** La Cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.
- + **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per il FIL è attivo il servizio di Consulenza psicologica, svolto direttamente dal nostro psicologo, per la cui scheda si rimanda alle pagine seguenti.





Intervento domiciliare educativo



Sede 38023 Cles (TN)
Via Lorenzoni 25
Tel 0463 424634

"Gli interventi di assistenza domiciliare riguardano il complesso delle prestazioni di natura socio-assistenziale (...) prestate al domicilio di persone singole o di nuclei familiari che, (...), necessitano di sostegno, in via temporanea o continuativa, in relazione al verificarsi di situazioni di deficienza funzionale da qualsiasi causa dipendente o di situazioni che comportino il rischio di emarginazione." L.P. 12.07.1991 N. 14, art. 26

CHE COS'È?

L'Intervento domiciliare educativo è un servizio di natura socio-assistenziale a carattere diurno e territoriale che si propone di promuovere, accompagnare ed accrescere le potenzialità evolutive del disabile e dei suoi familiari, di sostenere questi ultimi nel recupero e nello sviluppo delle loro competenze educative e di sensibilizzare la comunità di appartenenza alla realtà dei diversamente abili.

Per raggiungere questi obiettivi si opera sia a livello individuale sia di nucleo familiare che di comunità.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio si rivolge a nuclei familiari con persone disabili ed a persone disabili singole.

QUANTO COSTA?

La tariffa viene determinata con provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito ed alla situazione patrimoniale.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ L'accessibilità al servizio Al Centro è possibile accedere attraverso i servizi sociali territo-

rialmente competenti. Successivamente alla richiesta viene avviato un percorso di reciproca conoscenza finalizzato ad instaurare una relazione significativa, alla ricerca delle condizioni per un adeguato inserimento della persona disabile ed all'elaborazione di un progetto riabilitativo/educativo individualizzato con il coinvolgimento del diretto interessato e dei suoi familiari. La presa in carico può prevedere l'accesso anche ad attività gestite all'interno della Cooperativa GSH, in funzione delle necessità espresse nel Piano

di Intervento Educativo Individualizzato. Il servizio prevede un minimo di 4 ore settimanali.

+ Redazione di un Piano di Intervento Educativo Individualizzato

Per ogni persona in carico, per una durata di almeno 4 mesi, viene redatto da parte del Responsabile di Servizio, del Coordinatore psicopedagogico dei servizi e dell'educatore di riferimento il Piano di Intervento Educativo Individualizzato, strumento attraverso il quale vengono programmati gli obiettivi annuali di lavoro per ogni utente. Dalla data di questa riunione di redazione alla data di attivazione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato, che consiste nell'avvio dell'attività educativa, è fissato un tempo massimo di 1 mese. A seguito della redazione, il Piano viene discusso con il servizio sociale e i familiari dell'utente al fine di dichiarare ai diversi interlocutori le linee di intervento ipotizzate dal servizio e di trovare accordo e condivisione sulle stesse. Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato ha durata annuale con verifica semestrale da parte del Responsabile del Servizio e dell'educatore di riferimento.

+ Metodologia di intervento Il servizio si fa carico delle persone secondo un approccio

CHE COSA OFFRE?

L'Intervento educativo domiciliare, si configura prevalentemente con la presenza di educatori che prestano il loro servizio nell'ambiente di vita dell'utente in difficoltà allo scopo di favorire lo sviluppo armonico e completo della sua personalità, attraverso una progettualità educativa individualizzata condivisa con la famiglia, il Servizio Sociale competente, gli specialisti che hanno in carico l'utente e eventuale altro ente, scolastico o lavorativo che l'utente frequenta. L'Intervento domiciliare educativo garantendo al soggetto di restare nel proprio ambiente d'origine (in questo senso l'intervento si definisce "domiciliare", non tanto in merito al luogo di svolgimento dello stesso), punta a valorizzare le competenze genitoriali e l'inserimento sociale ponendosi come finalità la mediazione tra famiglia e mondo esterno.

In particolare relativamente al singolo, si favorisce il mantenimento e l'acquisizione di competenze nello svolgimento delle diverse attività e si incentiva la partecipazione alle diverse situazioni di vita; relativamente al nucleo familiare, i vari componenti vengono supportati nello svolgimento dei rispettivi ruoli parentali.

La promozione dell'integrazione, invece, si svolge a due livelli:

+ coscienza e conoscenza della diversità come parte integrante della società;

- + luogo di appartenenza,
- + riconoscimento e crescita/sviluppo della persona.

Gli obiettivi generali dell'intervento si possono così enunciare:

- + sostenere la famiglia in difficoltà, offrendo delle basi educative in grado di migliorare l'organizzazione della vita familiare;
- + promuovere l'integrazione del minore all'interno del contesto familiare;
- + facilitare la rete di legami fra la famiglia e l'ambiente sociale;
- + sostenere attraverso azioni di mediazione e di accompagnamento l'utente nell'orientamento e nell'uso dei vari servizi presenti nel contesto sociale di riferimento.

globale alla persona ed utilizzare una metodica di lavoro basata sulla relazione educativa, sulla progettazione evolutiva dell'intervento, sulla documentazione del lavoro svolto, sulla verifica e la valutazione della sua efficacia. L'intero progetto educativo, infatti, è soggetto a continua supervisione da parte del Responsabile di servizio, del Coordinatore psicopedagogico dei Servizi e dell'equipe interistituzionale (Responsabile GSH, Assistente Sociale, Famiglia, Specialisti). Le attività svolte dall'educatore sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi concordati con tutte le parti sociali coinvolte, che possono essere:

- *Miglioramento delle autonomie personali* L'educatore propone attività quali piscina o palestra dove l'utente si trova a doversi cambiare d'abito e lavarsi autonomamente o con l'ausilio dell'educatore.
 - *Miglioramento delle abilità sociali* L'educatore accompagna l'utente nell'utilizzo dei mezzi di trasporto, all'utilizzo dei servizi pubblici come la biblioteca e il negozio alimentare con lo scopo di impararne le dinamiche e le regole che governano il vivere comune.
 - *Miglioramento delle capacità relazionali* L'educatore si pone come mediatore tra l'utente e i pari all'interno di contesti sociali quotidiani.
 - *Sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici* Tale attività viene svolta solo su precisa segnalazione da parte dell'Assistente Sociale.
 - *Acquisizione dei prerequisiti lavorativi* In collaborazione con gli altri servizi GSH, l'educatore assiste l'utente nello svolgimento di attività volte alla promozione delle abilità professionali e lavorative.
- + Flessibilità negli orari e nei luoghi di ritrovo** Il servizio è disponibile tutti i giorni, in

fasce orarie personalizzate a seconda delle esigenze dell'utente e dei suoi familiari; per quanto riguarda i luoghi d'incontro il servizio è disponibile a concordare luoghi di incontro alternativi ove svolgere il servizio ma anche ritiri dell'utente in sedi diverse dal domicilio.

- + **Continuità del progetto educativo** Il Servizio mira ad offrire una continuità anche nel rapporto educatore/ utente / famiglia, assegnando lo stesso educatore per tutto il periodo di presa in carico.
- + **Partecipazione ad incontri educativi esterni che riguardano l'utente** Il Responsabile di Servizio e l'educatore partecipano attivamente a tutte le riunioni e incontri anche indetti da enti esterni con lo scopo di condividere una modalità educativa comune.
- + **Comunicazione con le famiglie** Al bisogno il familiare

può contattare il Responsabile di Servizio per avere chiarimenti e informazioni di ogni genere rispetto al servizio erogato. È garantito inoltre un incontro annuo per la definizione degli orari degli interventi da svolgersi nel domicilio.

- + **Formazione specializzata degli educatori** Tutti gli educatori che operano all'interno del servizio sono formati costantemente sia in ambito educativo sia rispetto a problematiche specifiche.
- + **Consulenze educative specifiche** In caso di necessità, il Responsabile di Servizio può richiedere l'attivazione di consulenze ad hoc per problematiche di difficile gestione.
- + **Partecipazione alle Vacanze soggiorno** Viene data la possibilità di partecipare a soggiorni estivi ed invernali organizzati dal servizio interno della Cooperativa di cui si trova scheda dettagliata nelle pa-

gine successive, della durata di una settimana rivolto a tutti gli utenti frequentanti l'IDE, salvo casi di presenza di particolari patologie.

In particolare, per gli utenti IDE è predisposto un tariffario apposito.

- + **Servizio di trasporto** La Cooperativa ha a propria disposizione un parco automezzi in grado di trasportare tutti gli utenti anche con le maggiori disabilità in quanto dotati di dispositivi idonei.
- + **Attività in rete** Anche l'Intervento domiciliare educativo come gli altri servizi della Cooperativa, partecipa alle attività in rete per cui si rimanda alle pagine dedicate.
- + **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per l'Intervento domiciliare educativo è attivo il servizio di Consulenza psicologica, tenuto direttamente dal nostro psicologo per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.
- + **Sistema di gestione integrato** Anche l'Intervento domiciliare educativo, come gli altri servizi della Cooperativa ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.





Area educativa scuola

CHE COS'È?

Il servizio Area educativa scuola si rivolge a quegli Istituti Scolastici o di Formazione Professionale con classi con alunni diversamente abili.

Il principale obiettivo del Servizio è quello di migliorare l'integrazione scolastica delle persone diversamente abili impostando un lavoro che miri a potenziare le abilità del singolo alunno/utente.

La Cooperativa GSH è struttura accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento a stipulare convenzioni con gli Istituti Scolastici trentini per offrire il servizio di Area Educativa Scuola a favore di alunni in situazione di handicap.

A CHI È RIVOLTO?

Ad istituti scolastici o centri di formazione professionali della Provincia Autonoma di Trento che al loro interno hanno alunni in situazione di disagio e/o con Bisogni Educativi Speciali, come previsto dalla L. 104/92.

QUANTO COSTA?

Il costo del Servizio di Area educativa scuola è stabilito in apposite convenzioni stipulate con la scuola.



Area
Educativa
Scuola

Sede 38023 Cles (TN)

Via Lorenzoni 21

Tel 0463 424634

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

- + **L'accessibilità al servizio** Al servizio si accede tramite Convenzione stipulata dal Dirigente scolastico.
- + **Redazione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI)** Per ogni utente l'educatore collabora alla redazione del PEI le cui modalità, tempistica e modulistica per la redazione, sono definiti da ogni singolo Istituto Scolastico. I contenuti del progetto vengono condivisi dal Consiglio di Classe, dagli insegnanti, dai familiari e dagli insegnanti di sostegno.
- + **Diversificazione delle attività** L'educatore svolge l'attività educativa all'interno della classe, in modalità personalizzata anche in maniera modulare. In accordo con il Dirigente scolastico si può prevedere dei momenti educativi al di fuori dell'ambiente scolastico per promuovere abilità sociali e di autonomia.
- + **Professionalità dell'educatore** La Cooperativa GSH garantisce a ciascun educatore:
 - Programmazione settimanale;
 - Almeno due incontri all'anno con il Coordinatore psicopedagogico dei servizi per la supervisione del caso;



CHE COSA OFFRE?

Gli interventi dell'Area educativa scuola riguardano l'assistenza di base agli alunni disabili per rispondere alle loro necessità fisiche e l'assistenza qualificata per rispondere oltre che alle loro necessità fisiche anche a bisogni di carattere educativo in raccordo con l'attività didattica svolta dai docenti. Il servizio consiste nell'organizzare l'operato, all'interno della scuola, degli educatori.

In particolare l'educatore:

- + Fornisce assistenza diretta ad alunni in difficoltà;
- + Collabora con il personale scolastico alla stesura del progetto educativo individualizzato;
- + Garantisce la cura e il benessere personale dell'alunno in difficoltà;
- + Fornisce opportunità di integrazione ed inclusione nel contesto scolastico.



- Possibilità di attivare una consulenza educativa ad hoc per problematiche di difficile gestione;

L'educatore inoltre deve frequentare almeno due seminari del progetto "Appunti Scuola" volti al miglioramento delle competenze educativo - professionali.

- + **Partecipazione ad incontri educativi scolastici che riguardano l'utente** Il Responsabile di Servizio e l'educatore partecipano attivamente a tutte le riunioni indette dall'istituto scolastico con lo scopo di condividere una modalità educativa comune; in particolare garantiscono la loro presenza agli incontri previsti dalla L.104/92.
- + **Assistenza e sostegno ad utenti affetti da DSA** (Disturbi specifici dell'apprendimento).
- + **Servizio di Consulenza psicologica** Anche per l'Area educativa scuola è attivo il servizio di Consulenza psicologica, diretto dal nostro psicologo per la cui scheda dettagliata si rimanda alle pagine seguenti.
- + **Sistema di gestione integrato** Anche il servizio di Area educativa scuola, come gli altri servizi della Cooperativa ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, SA 8000 e OHSAS 18001.



Sede 38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21
Tel 0463 424634

Le Vacanze soggiorno

CHE COS'È?

Il Servizio è a carattere stagionale (invernale ed estivo) ed ha l'obiettivo di offrire alle persone disabili che lo desiderano, l'occasione di una vera e propria vacanza a carattere ricreativo.

Il Soggiorno dà l'opportunità di trascorrere una settimana in compagnia, lontano da casa, ma con la possibilità di avere supporto e aiuto dagli educatori GSH.

A CHI È RIVOLTO?

Il Servizio si rivolge a persone diversamente abili che già frequentano i Centri di GSH, ma anche a persone disabili esterne alla Cooperativa.

QUANTO COSTA?

Per gli utenti della Cooperativa il costo giornaliero del soggiorno corrisponde alla tariffa del Servizio ove sono in carico.

Per gli utenti esterni ai servizi di GSH e per gli utenti dell'intervento domiciliare educativo, è prevista apposita tariffazione.



CHE COSA OFFRE?

La Cooperativa GSH propone una settimana di vacanza invernale e una settimana estiva, rispettivamente in una località montana ed una marittima.

Entrambe le settimane sono organizzate in modo da offrire ai partecipanti non solo un momento di riposo ma soprattutto un'occasione per stare insieme, visitare nuovi ambienti e località, sperimentarsi in un contesto diverso da quello familiare, fare nuove esperienze.



COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

- + **Accessibilità al servizio** È possibile partecipare al soggiorno attraverso l'adesione alla proposta presentata di anno in anno dalla Cooperativa. Per le persone non in carico ad un Servizio GSH la richiesta va inoltrata al Servizio Sociale di riferimento che provvederà ad informare la Cooperativa oppure contattando direttamente quest'ultima. GSH organizzerà ogni aspetto della vacanza: trasferimento presso la località prescelta, animazione diurna settimanale, itinerario delle gite ecc.. Durante tutto il periodo del soggiorno saranno presenti gli operatori della Cooperativa che abitualmente prestano servizio presso i Centri GSH ed un numero variabile di volontari.
- + **Promozione dell'integrazione** La vacanza diventa occasione di condivisione inusuale degli spazi in quanto gli utenti si trovano in un ambiente diverso rispetto a quello dei servizi e per questo diventa stimolo per la nascita di nuove dinamiche.
- + **Scoperta di nuovi luoghi e nuovi contesti** Gli utenti, accompagnati dagli educatori, hanno l'occasione di vedere paesaggi e luoghi mai visti o comunque diversi rispetto alla vita quotidiana durante l'anno.
- + **Promozione dell'autonomia** Gli utenti, lontani dal contesto familiare, si mettono alla prova verificando le loro capacità di autonomia rispetto alla presenza continua del nucleo familiare di riferimento.

Vacanze accessibili a tutti



Sede 38023 Cles (TN)

Via Lorenzoni 21

Tel 0463 424634

CHE COS'È?

È un servizio a favore di persone anziane e disabili e delle loro famiglie che intendono trascorrere una vacanza in Valle di Non o di Sole.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio Vacanze accessibili a tutti è rivolto alle persone anziane e disabili e alle loro famiglie in vacanza nelle località turistiche delle Valli di Non e di Sole.

QUANTO COSTA?

Il costo del servizio verrà definito in relazione al progetto concordato.

Servizio il quale, a seguito della valutazione della richiesta dall'utente, predisporrà un piano di intervento corredato da relativo preventivo.

+ Diversificazione dei servizi erogati La Cooperativa con i suoi operatori si propone quale "strumento" volto ad abbattere tutte quelle difficoltà quotidiane tipiche di coloro i quali devono fare i conti con una disabilità fisica che ne preclude un movimento; in particolare, i nostri operatori

sono disponibili a:

- supportare nei compiti di cura e igiene personale (esclusa attività sanitaria);
- offrire sollievo ai familiari accompagnatori nella gestione quotidiana del familiare;
- accompagnare in attività di tipo ludico-sportivo (piscina, maneggio, ...);
- accompagnare in attività di tipo ricreativo culturale (visite a musei, mostre, località turistiche, ...).

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Accessibilità al servizio Per informazioni in merito al servizio è possibile rivolgersi direttamente alla Segreteria della Cooperativa sociale GSH- Cles in via Lorenzoni, 21, chiamando il numero 0463.424634 in orario d'ufficio oppure inviando una mail a info@gsh.it. Sarà cura della Segreteria contattare il Responsabile del

CHE COSA OFFRE?

Le Vacanze accessibili hanno l'obiettivo di offrire aiuto e sostegno nella gestione delle necessità quotidiane le persone con disabilità motorie e le loro famiglie che vengono nelle nostre valli per trascorrere un periodo di riposo. In base alle esigenze di ciascuno, verranno progettati interventi individualizzati e personalizzati.





Biblioteca

CHE COS'È?

La biblioteca intende organizzare e promuovere l'acquisizione, la conservazione e l'uso del patrimonio bibliografico d'ambito socio - educativo e dei servizi della persona.

Inoltre intende offrire al personale operante nella Cooperativa ed ai cittadini che ne fanno richiesta gli strumenti ed i sussidi necessari all'attività educativa e di ricerca inerenti la disabilità, valorizzando la possibilità di sviluppo e d'aggiornamento della loro professione od interesse personale.



Biblioteca

Sede 38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 25
Tel 0463 424634

CHE COSA OFFRE?

La biblioteca della Cooperativa ha un patrimonio di circa 600 tra libri, materiali specialistici (test) e riviste che coprono, oltre al tema dell'handicap, gli ambiti della didattica per il recupero e il sostegno, la psicologia e il lavoro sociale.

La biblioteca è organizzata a scaffali aperti: i libri sono in pratica accessibili e consultabili direttamente da parte del lettore che può visionarli e sceglierli liberamente negli orari stabiliti.

Per alcuni testi o software o videocassette la consultazione può avvenire solo nella sala della biblioteca, in particolari condizioni di controllo da parte del personale addetto.

bri della biblioteca è un servizio pubblico e gratuito a chiunque ne faccia richiesta.

Si possono avere in prestito fino a tre volumi o riviste contemporaneamente per un massimo di due mesi. Eventuali deroghe possono essere autorizzate dal bibliotecario purché il testo non sia già stato richiesto da altri.

Per particolari necessità la restituzione dei volumi prima della scadenza prefissata può essere richiesta dal bibliotecario con specifico avviso.

Chiunque desideri essere ammesso al prestito è tenuto a fornire i propri dati personali che, nel rispetto della normativa sulla privacy, saranno registrati sulla "Scheda d'iscrizione" che verrà conservata sia in supporto informatico che cartaceo.

+ Sistema di prenotazione È possibile prenotare il materiale della biblioteca:

- in maniera diretta
- telefonando
- mandando un fax
- via e-mail

Basta indicare il proprio nome, cognome, numero di telefono o e-mail e il materiale che si vuole prenotare; il bibliotecario provvederà ad avvertire appena il materiale sarà disponibile.

A CHI È RIVOLTO?

La biblioteca è aperta a tutti coloro che sono interessati ad approfondire tematiche riguardanti l'handicap e la didattica per il recupero, il sostegno, il disagio sociale e la psicologia.

QUANTO COSTA?

Il prestito dei libri è pubblico e gratuito.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ?

+ Accessibilità al Servizio La biblioteca è aperta a tutti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 previa richiesta di accesso all'Ufficio Segreteria in Via Lorenzoni, 21.

+ Catalogo bibliotecario aggiornato Il catalogo bibliotecario è consultabile direttamente sul sito internet: www.gsh.it

+ Servizio di prestito a domicilio Il prestito dei li-

L'ausilioteca

Sede 38023 Cles (TN) Fr. Mechel 6 - Tel 0463 421570

CHE COS'È?

La Cooperativa GSH dal 2006 ha creato, presso il Centro socio educativo Il Quadrifoglio di Mechel, un'ausilioteca di dispositivi tecnici e software informatici. La necessità di creare un'ausilioteca nasce innanzitutto dalle esigenze delle persone diversamente abili e degli operatori, di trovare possibili soluzioni o elementi facilitanti alle problematiche connesse alla comunicazione, alla riabilitazione cognitiva o deficit motori.

L'ausilio è dunque in grado di offrire spunti positivi ad una crescita evolutiva, allo sviluppo dell'autonomia e il mantenimento-consolidamento delle abilità cognitive, comportamentali e relazionali.

Ai nostri giorni è ormai possibile offrire nuove risposte alle esigenze di autonomia delle persone disabili: dalla possibilità di comunicare e accedere al computer anche per chi dispone di funzionalità molto limitate, al gioco e all'apprendimento, alla gestione della casa e del tempo libero.

Alcuni software



Alcuni hardware



Nell'universo degli ausili si possono identificare quattro tipologie:

1. ausili per compensare una menomazione restituendo la funzione lesa (protesi);
2. ausili per compensare una disabilità consentendo lo svolgimento di attività altrimenti impossibili (carrozzina, bicchiere ad impugnatura facilitata,...);
3. ausili per rimuovere barriere che creerebbero handicap o comunque per facilitare gli utenti affetti da patologie legate alla comunicazione o deficit cognitivi (montascale, software per la promozione e lo sviluppo di determinate abilità cognitive);
4. ausili per rendere più sicuro e meno gravoso il compito di chi assiste (sollevatore).

Vi sono dunque ausili di ogni tipo, adattabili ad ogni situazione e capaci di risolvere situazioni di handicap ormai di qualunque tipo visti i continui miglioramenti raggiunti dalla tecnologia che sta rendendo sempre più accessibile l'inaccessibile. Molte sono le classificazioni, una delle più diffuse è la seguente:

patologie > motorie, sensoriali, d'apprendimento

categorie > sensori, tastiere, hardware, software, sistemi domotici, presidi sanitari

funzioni > per la comunicazione, per l'accesso al PC, per l'autonomia, per migliorare l'apprendimento.

A CHI È RIVOLTO?

Tutti gli ausili a disposizione e di proprietà di GSH sono ad esclusivo utilizzo interno, ma possono essere visionati, su prenotazione.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

- + **Catalogo software aggiornato** Periodicamente e in funzione delle ultime novità messe in vendita, vengono acquistati software e messi a disposizione dei nostri utenti.
- + **Hardware funzionali rispetto alle esigenze interne** Gli hardware rispondono alle necessità dei nostri utenti.

L'AUSILIO

L'ausilio è uno strumento tecnologico che funge da vero e proprio aiuto in caso di limiti funzionali legati a problemi psicofisici al fine di facilitare e rendere accessibili attività altrimenti impossibili. L'ausilio, è un sostegno, inserito in un sistema, che serve per compensare limitazioni funzionali volte a facilitare la vita indipendente e a favorire i diversamente abili nella realizzazione delle loro potenzialità:

autonomia intesa come capacità di progettare la propria vita e relazionarsi e accessibilità ossia fruibilità dell'ambiente in questo contesto sono concetti chiave. Questi sistemi si presentano sotto forma di dispositivi informatici (software) e di apparecchiature (hardware) di diverso tipo che vanno scelti e proposti in riferimento alla tipologia di disabilità del soggetto. Vi sono dispositivi in grado di aderire ad ogni caso ed in grado di semplificare e rendere autonoma ogni attività.



Consulenza scolastica

CHE COS'È?

Si tratta di un servizio di aiuto e consulenza rivolto agli Istituti Scolastici come supporto in momenti di difficoltà.

In un Istituto Scolastico si possono verificare durante l'anno delle situazioni di empassé, o anche situazioni critiche, che hanno bisogno di un intervento mirato e focale.

Spesso si tratta di conflitti dovuti a dinamiche di gruppo, nella classe, tra insegnanti, nelle interazioni con i genitori, oppure entrano in gioco le particolari difficoltà o eventi gravi legati a uno studente o un alunno e al suo ambiente relazionale.

Molti istituti svolgono programmi di prevenzione del disagio e promozione del benessere, pongono attenzione globale alle dinamiche interne all'Istituto Scolastico, a tutti i livelli. Tuttavia spesso gli interventi di prevenzione non sono sufficienti ad impedire situazioni critiche poiché nelle

istituzioni complesse la nascita di limitate aree di conflittualità o di questioni a gestione problematica fa parte della normale fisiologia.

La nostra Cooperativa vuole offrire un servizio di consulenza esterna in grado di fornire risposte a casi specifici attraverso l'analisi dettagliata svolta dal nostro esperto incaricato in merito al caso di disagio riscontrato nell'ambito scolastico.

A CHI È RIVOLTO?

Il servizio è rivolto a quei contesti scolastici in cui si verificano, all'interno delle classi, dei momenti di disagio o si sviluppano delle particolari dinamiche che necessitano di risoluzione.

QUANTO COSTA?

La fase iniziale di comprensione del problema e progettazione è gratuita. Il costo dell'intervento ad hoc, determinato in costo orario, è oggetto di preventivo da parte dell'Amministrazione GSH.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Accessibilità al servizio Il primo contatto avviene tramite il nostro responsabile del settore scolastico al numero 0463 424634 - questo contatto può essere utilizzato anche per chi desiderasse un approfondimento nella presentazione di questo servizio.

Successivamente verrà svolto un primo incontro assieme al

CHE COSA OFFRE?

Il nostro servizio offre alla Scuola rapidità di intervento, esperienza e tutta la dovuta accortezza e specificità per affrontare le situazioni difficili. È svolto da psicologi con esperienza pluriennale nel settore scolastico ad ha potuto dimostrare un alto livello di efficacia in tutti gli interventi sin qui svolti.



**Area
Educativa
Scuola**

Sede 38023 Cles (TN)

Via Lorenzoni 21

Tel 0463 424634

nostro esperto incaricato sulla base del quale verrà rapidamente redatto un progetto di intervento, da sottoporre all'approvazione del Dirigente Scolastico.

Tutta questa fase iniziale di comprensione del problema e progettazione è totalmente gratuita e non comporta alcun onere per l'Istituto Scolastico.

Approvato il progetto di intervento esso sarà svolto come stabilito e al termine vi sarà un incontro di condivisione con presentazione di una relazione sull'esito.

+ Professionalità dell'intervento garantita Il nostro esperto incaricato che avrà cura della valutazione del caso ha pluriennale esperienza

nell'ambito della consulenza psicologica in ambito scolastico e per questo conosce le dinamiche particolari che si possono sviluppare in tale contesto.

+ Personalizzazione dell'intervento La problematica viene studiata dal nostro esperto incaricato recandosi direttamente nel contesto scolastico ove la stessa ha origine al fine di determinare cause e valutare direttamente "sul campo" in modalità del tutto personalizzata il caso oggetto di valutazione.

+ Trattazione di problematiche specifiche del contesto scolastico Il servizio attraverso uno studio attento del caso posto all'attenzione del nostro esperto incaricato, ipotizza possibili

risoluzioni a problemi quali:

- Conflittualità complesse all'interno del gruppo classe
- Alunni/studenti con gravi problemi di relazione con la classe
- Bullismo o situazioni di agiti aggressivi o invasivi
- Supporto alle famiglie per l'aiuto ad alunni in difficoltà
- Problemi disciplinari gravi
- Incomprensioni o conflittualità tra genitori e corpo docente
- Crisi o conflittualità all'interno del corpo docente
- Difficoltà di integrazione di alunni disabili
- Elaborazione di eventi gravi, lutti, cambiamenti improvvisi
- Preparazione della divisione di una classe in due classi separate
- Consulenza nella composizione delle classi nel passaggio tra primo e secondo ciclo
- Difficoltà di integrazione di studenti/alunni provenienti da ambienti culturali diversi
- Episodi connessi all'uso di sostanze psicotrope
- Situazioni connesse a problematiche della sfera sessuale
- Gravi difficoltà di interazione tra insegnante e classe
- Conflitti gravi tra studenti e i loro famigliari.

Consulenza psicologica

CHE COS'È?

Il servizio di Consulenza psicologica è un servizio di ascolto ed aiuto di persone in difficoltà. In questo modo aver sofferto e lottato per una meta diventa un tesoro di esperienza che ci fortifica e ci sostiene in tutte le altre mete che vorremo porci.

La Consulenza psicologica avviene di solito attraverso una serie di colloqui il cui contenuto rimane naturalmente riservato e coperto dal segreto professionale; i colloqui si propongono di far emergere la richiesta iniziale, le mete e gli obiettivi più autentici della persona, le emozioni collegate agli obiettivi, le scelte volontarie che la persona fa per mettersi in cammino, le difficoltà che incontra, le risorse e le esperienze che può utilizzare, il valore esperienziale del percorso come crescita personale, le emozioni che si vivono e le decisioni che si prendono quando una meta è stata raggiunta.

Questo servizio è nato soprattutto per dare una risposta efficace, mirata e calibrata a tutti quei quesiti che ogni persona nell'arco di una vita si trova a dover rispondere e che a volte da solo non è in grado di farlo.



Sede 38023 Cles (TN)

Via Lorenzoni 23

Tel 0463 424634



CHE COSA OFFRE?

La Cooperativa sociale attraverso l'ausilio del nostro esperto incaricato propone un'attività di consulenza psicologica personalizzata per chiunque senta necessità di un aiuto in tal senso.

Il consulente di solito non fornisce consigli o soluzioni, ma aiuta la persona a sfruttare meglio le sue capacità per migliorare la sua vita.

Il consulente è come un'esperta guida di montagna, che accompagna la persona dove vuole andare stando attento al suo passo, alle sue difficoltà, alle esperienze che la stessa può mettere in campo per procedere meglio o alle esperienze di "allenamento" che possono essere utili a migliorare la sua capacità di affrontare le parti più impegnative del percorso.

Il consulente non vede il percorso solo in termini di obiettivi e mete: il percorso stesso è ricco di possibilità di

crescita e di contatto con la vita, quasi a scoprire che il percorso è veramente la meta, cioè che la crescita umana e relazionale è più importante dei successi e degli insuccessi.

Operativamente, il servizio di Consulenza psicologica offre:

- + Ascolto
- + Accoglienza
- + Professionalità
- + Riservatezza
- + Uno spazio per esistere nonostante il blocco
- + Per esprimere progetti per una vita migliore
- + Per sentire che siamo in contatto con la vita
- + Un supporto per immaginare il cambiamento
- + Un sostegno per cambiare veramente
- + Un modo per tornare a sorridere

A CHI È RIVOLTO?

È aperto a tutte le famiglie e alle singole persone che vivono una situazione di difficoltà, quindi non solo ad utenti o famiglie di utenti GSH.

QUANTO COSTA?

Le prime tre sedute del servizio sono gratuite per i familiari di utenti GSH; per gli utenti esterni l'intervento, determinato in costo orario, è oggetto di preventivo da parte dell'Amministratore GSH.



COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

- + **Accessibilità al servizio** Per accedere al servizio è sufficiente telefonare al numero 0463-424634 per prendere un appuntamento, che sarà fissato in termini brevi.
Possono accedere agli appuntamenti le singole persone, la coppia, il gruppo familiare.
- + **Rispetto della Privacy** I colloqui sono tenuti da psicologi e personale qualificato e sono soggetti totalmente al segreto professionale.
- + **Professionalità dell'intervento** Il nostro esperto incaricato che avrà cura della valutazione del caso è iscritto all'albo professionale degli Psicologi, ha pluriennale esperienza nell'ambito della consulenza psicologica e degli strumenti di ascolto e di riformulazione atti ad affrontare le situazioni di difficoltà del singolo, della coppia, della famiglia.
- + **Personalizzazione dell'intervento** L'intervento è garantito in modalità personalizzata essendo lo stesso rivolto alla risoluzione di problematiche che coinvolgono l'individuo.



Centro ricerche educative



Sede 38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 23
Tel 0463 424634

CHE COS'È?

Il Centro ricerche educative è un servizio di ricerca e sviluppo di nuove metodologie per l'educazione e la riabilitazione di persone affette da disabilità

Questo progetto risponde ad una pluralità di esigenze che a livello generale riguardano lo sviluppo della cultura educativa nonché delle conoscenze sia a livello metodologico sia a livello relazionale che abbiano efficacia nell'affrontare la vastissima area di problemi che persone diversamente abili possono vivere nei diversi periodi della loro esistenza.

Costruire interventi efficaci è il risultato di una pluralità di fattori: tra questi senz'altro lo sviluppo della professionalità e la formazione, la presenza di sistemi rigorosi per la diagnostica funzionale e per la valutazione dei progetti educativi posti in essere, l'efficienza del sistema organizzativo, la varietà delle proposte e delle risorse utilizzabili per creare attività educative, eccetera.

Accanto a questi fattori è fondamentale il continuo aggiornamento scientifico su quanto viene sperimentato dagli altri enti e strutture, ma anche la tassaturizzazione di quanto l'esperienza GSH è riuscita ad affrontare efficacemente durante il lavoro educa-

tivo nel corso degli anni.

L'aggiornamento, l'approfondimento, la condivisione con altre realtà educative, la valorizzazione dell'esperienza, tutto questo è un importante motore allo sviluppo del lavoro educativo e contribuisce a consolidare e ad applicare quelle modalità efficaci che permettono di fornire un aiuto concreto e determinante.

Il Servizio nasce dall'esigenza, non a caso dopo vent'anni di esperienza nel ambito della disabilità, da parte della Cooperativa sociale GSH di costituire al suo interno un ambiente rivolto prettamente alla ricerca e all'approfondimento delle realtà educative trattenendo al contempo al suo interno, ponendolo quale elemento di input per lo svolgimento delle ricerche, l'esperienza fin ora condotta all'interno della Cooperativa medesima.

Obiettivo è quello di porsi quale ente in grado di approfondire, di aggiornare e valutare realtà educative che a livello esperienziale sono ormai consolidate ma che a livello di ricerca, intesa come strumento in grado di dettare delle linee guida in materia, sono ancora inesplorate.

In questo senso la Cooperativa si trasforma ancora una volta e diventa in questo caso, ente in grado non solo di recepire le teorie educative e di metterle in pratica ma anche di verificarne al suo interno la possibile evoluzione o sperimentarne altre direttamente nei propri servizi.

COSA ASSICURIAMO - STANDARD QUALITÀ

+ Creazione e gestione di progetti educativi sperimentali

Per progetto educativo sperimentale si intende un progetto che risponda rigorosamente a dei criteri di validazione attraverso un disegno sperimentale riconosciuto.

Si può trattare di ricerche promosse da GSH o della partecipazione di GSH a sperimentazioni promosse da altri enti. Possono rispettare i canoni di una ricerca pura (studio pilota - utilizzo di un gruppo di controllo, controllo del setting sperimentale, eccetera) oppure avvalersi della modalità della ricerca-intervento, producendo comunque, in ogni caso, un risultato validato da elaborazioni statistiche (analisi della varianza, indici di errore, eccetera) pubblicabile su riviste specializzate e condivisibile nella rete di enti-collaboratori.

+ Ricerca di documentazione e aggiornamento

Ogni ricerca e aggiornamento sono necessariamente basati su quanto è stato pubblicato recentemente sull'argomento che ne è l'oggetto. La documentazione e l'aggiornamento riguardano l'acquisizione per via telematica e/o cartacea di materiale bibliografico, in particolare le ricerche più attuali, che possono essere condivise con la rete di enti-collaboratori o acquisite da biblioteche specializzate, riviste specializzate, tesi di laurea pubblicate, eccetera.

L'archivio, cartaceo e/o informatico del materiale

CHE COSA OFFRE?

Il Centro ricerche educative ha sede presso gli uffici GSH di Cles e ne utilizza le strutture logistiche.

Il Centro risponde direttamente alla Direzione con la quale ha uno scambio puntuale e continuo.

I Responsabili di Servizio sono coinvolti negli sviluppi del centro attraverso le riunioni di coordinamento ma possono collaborare, se interessati, ai gruppi propositivi.

Gli educatori sono invitati a collaborare, sotto la supervisione dei loro Responsabili di Servizio, sia alla creazione della banca dati metodologica sia ai gruppi propositivi autoformativi.

In caso di ricerche o attività del Centro approvate dalla Direzione il Centro coinvolge il personale GSH eventualmente necessario alla loro attuazione.

è diviso per argomento e sviluppato secondo le necessità del Centro legate alla ricerca sperimentale, alla banca dati metodologica, alle attività formative e all'ideazione di nuovi servizi.

+ **Sviluppo di una rete di scambi a carattere scientifico con strutture universitarie, enti di ricerca pubblici e privati, cooperative del settore**

Ogni progresso è basato sul dialogo. Il Centro gestisce e sviluppa una rete di contatti personali ed istituzionali con gli enti ed i loro rappresentanti che si occupano dello sviluppo scientifico e metodologico per affrontare la disabilità in tutte le sue forme. Lo scambio è centrato sulla costruzione di progetti comuni ma anche sulla condivisione di idee e di conoscenza. Possono essere sviluppate strutture, progetti a largo raggio, ed ogni tipo di applicazione tecnica e metodologica che possa essere utile per migliorare l'efficacia degli interventi educativi in situazioni di disabilità.

+ **Costituzione di una banca dati metodologica (BDM)**

Negli anni, durante il lavoro educativo, la nostra Cooperativa ha visto fiorire situazioni in cui un determinato approccio educativo, un accorgimento, una certa metodologia, ha prodotto effetti notevoli, dimostrando un'efficacia speciale. Si tratta di casi importanti, nel generale quotidiano e difficile contesto del lavoro con le disabilità.

Questi successi possono essere la base di importanti scoperte e rischiano di perdersi nella memoria se non vengono in qualche modo raccolti e catalogati per applicazioni future in casi simili.

Sulla base di un successo insperato si può anche costruire un disegno di ricerca e contribuire a scoperte in campo educativo che possono essere pubblicate e condivise.



Gli educatori possono essere coinvolti nella costituzione di questa banca dati, invitandoli a contribuire segnalando progressi particolarmente rapidi che possono essere oggetto di tesaurizzazione e successivo studio.

Sono distribuite agli educatori delle schede di segnalazione, da compilarsi nel caso si presenti uno di questi episodi importanti. Le segnalazioni sono vagliate dal Centro ed eventualmente approfondite, per andare a costituire una banca dati informatica, divisa per categorie diagnostiche, da utilizzare come base per studi, ricerche, approfondimenti e formazione.

Attraverso questo strumento l'educatore può essere stimolato alla propria crescita professionale ed alla ricerca di buoni risultati applicando maggiore motivazione e creatività alla propria esperienza. Inoltre strategie e competenze acquisite non andranno perdute ma contribuiranno a costruire gli sviluppi futuri.

+ Pubblicazione di articoli a carattere scientifico

Il Centro si occuperà della produzione di articoli da presentare a diverse riviste del settore e di valorizzare ancora di più con il livello dei propri articoli il livello della rivista Agorà.

+ Sviluppo di specifici programmi formativi interni ed esterni

Le nuove competenze prodotte dal Centro potranno essere condivise attraverso pubblicazioni ma anche attraverso proposte formative rivolte ai propri educatori o a cooperative sociali del settore, promuovendo così un trasferimento delle metodologie più efficaci nel lavoro educativo e quindi all'utente finale.

+ Ideazione di nuove strutture e servizi

L'incrocio dei bisogni con le competenze specifiche può produrre idee per nuovi servizi e nuove strutture, create da GSH o in collaborazione con altri enti. Le ricerche del Centro possono infatti spaziare dalle metodologie più efficaci alle strutture più efficaci per attuare tali metodologie. La sinergia tra metodo educativo efficace e struttura efficace può produrre i migliori risultati.

+ Creazione di uno spazio propositivo ed auto-

formativo Il Centro ha il compito di attivare dei gruppi di lavoro focalizzati, centrati su un tema o un compito e con l'obiettivo di produrre idee su nuove ricerche ed applicazioni e di condividere la conoscenze e gli aggiornamenti acquisiti. Tali gruppi tematici sono condotti con tecniche di "brain storming" accompagnate a fasi di discussione condivisione ed approfondimento, allenando educatori e responsabili di servizio all'uso creativo delle proprie competenze.



LE NOSTRE ATTIVITÀ IN RETE

Vi sono attività svolte per la promozione di determinate abilità e altre di carattere ludico ricreativo.

Le attività di seguito illustrate sono rivolte a tutti gli utenti GSH indipendentemente dal Servizio frequentato. Proprio per questo motivo la partecipazione ad alcune di queste, che si svolgono in un determinato servizio diverso da quello di provenienza dell'utente, necessitano la presa in carico per l'attività in questione presso il servizio ove si svolge.





Attività di promozione delle abilità dell'individuo

L'ORTO BIOLOGICO

L'orto della Cooperativa si trova sul territorio del Comune di Corredo; i prodotti biologici coltivati dagli utenti con l'aiuto degli educatori e di alcuni volontari sono certificati ICEA e vengono venduti direttamente ai privati e/o presso la Cooperativa "La Minela" di Cles.

La cura delle piante presenta delle caratteristiche peculiari, utili anche con i disabili più gravi. La campagna ha da sempre offerto ai meno abili un ambien-

te tollerante e creativo.

Le attività svolte comprendono la cura del giardino e la coltivazione dell'orto.

Le piante consentono agli utenti che se ne occupano di esercitare su di esse il loro controllo; tale opportunità permette loro di entrare in contatto con un microcosmo (quello delle piante) e di assistere a tutte le fasi dalla nascita, la crescita e infine la morte.

L'orticoltura e il giardinaggio si prestano molto al lavoro di gruppo, alla manipolazione e alla ma-

nualità, al lavoro all'aria aperta e all'interazione con l'ambiente.

L'ortoterapia propone un percorso riabilitativo mirato, differenziato in base al tipo e al grado di disabilità, stimolando l'attività motoria, sensoriale e psichica degli utenti affetti da patologie diverse.

Agli utenti vengono proposte attività di facile svolgimento, i cui obiettivi sono raggiungibili in un breve lasso di tempo cosicché possano vedere il risultato finale: un qualcosa di concreto che dia loro soddisfazioni e gratificazioni. In particolare l'utente, riuscendo nel suo lavoro all'orto avrà un input positivo per la sua autostima, e sarà stimolato a fare di più e a mettersi in gioco.

La metodologia utilizzata prevede una riunione del gruppo educatori-utenti ad inizio giornata dedicata all'attività di orticoltura, quale momento fondamentale per l'avvio dei lavori manuali ma, soprattutto, come punto d'incon-

tro per la collaborazione e il confronto che si viene delineando fra gli utenti: è in quella sede che ognuno esprime i propri interessi per la scelta del lavoro da svolgere e cerca il consenso per il lavoro proposto dividendo il carico della responsabilità nella realizzazione, unita a una continua ricerca d'interazione nel momento dell'esecuzione.

Il gruppo che si occupa dell'orto si cura di:

- + Smuovere la terra
- + Togliere le erbacce
- + Concimare
- + Piantare, seminare o trapian-tare
- + Innaffiare
- + Controllare la crescita delle piante e la maturazione degli ortaggi.

Naturalmente i compiti si differenziano di volta in volta anche in base alle esigenze stagionali.

Per determinate operazioni, quali la semina, la concimazione ecc. sono utilizzate delle schede

esemplificative, nelle quali attraverso chiare sequenze sono dimostrate le suddette fasi.

È molto importante la parte teorica, come supporto a quella pratica, per riuscire a creare un percorso che rimanga impresso agli utenti aiutandoli a memorizzare e a capire, permettendo inoltre un'alternanza tra il lavoro pratico e quello teorico, diversificando le attività.



Le attività e le terapie

Da alcuni anni vengono svolte all'interno dei Centri socio educativi, con possibilità di inserimento di utenti seguiti da altri Servizi della Cooperativa, delle attività con lo scopo di sperimentare in modo innovativo nuovi stimoli per il cambiamento e per dare nuove risposte agli utenti. Tutte queste nuove proposte prevedono oltre alla presenza di formatori esterni esperti del settore anche una specifica formazione per gli operatori che accompagnano gli utenti nei diversi percorsi. Di seguito si descrivono le principali terapie introdotte.

PET THERAPY

La Cooperativa sociale GSH propone per gli utenti dei suoi servizi, un programma di Pet Therapy.

Con il termine Pet Therapy (in italiano zooterapia) si intende una terapia dolce, delicata, basata sull'interazione uomo-animale.

L'obiettivo del progetto è quello di offrire ai destinatari opportunità di vivere intense esperienze emotive. Il cane diventa un modificatore ambientale e di relazione, è emotività in sé e permette agli utenti di correggere e/o migliorare il loro stato di integrazione con l'ambiente che li circonda. L'animale co-terapeuta è un soggetto attivo e produce con la persona trattata uno scambio reciproco di emozioni e stimoli che portano cambiamenti ed effetti positivi in entrambi. Inoltre lo stimolo nuovo costituito dalla curiosità genera una comunicazione non convenzionale che, nel caso di utenti disabili, crea un'interazione ed un effetto calmante notevole; prendersi cura di un animale può calmare l'ansia, può trasmettere calore affettivo e aiutare a superare lo stress e la depressione.

La corretta applicazione di questa terapia non coinvolge solo un uomo e un animale, ma anche tecnici competenti del comportamento umano e quelli del comportamento animale, per questo, in questa particolare attività, gli educatori del Centro, dopo essere stati adeguatamente formati, sono sempre affiancati da esperti cinofili.





ARTETERAPIA

L'arteterapia è l'espressione creativa del sentimento interiore dell'uomo mettendo l'individuo nelle condizioni di entrare in contatto con la propria realtà interna per conoscerla ed accettarla.

Con gli utenti si organizzano degli atelier, in collaborazione con l'arteterapeuta e con l'ausilio degli educatori precedentemente formati dallo stesso.

Nell'atelier l'arteterapeuta si fa maestro di un codice linguistico diversamente abile rispetto alle parole. L'educatore diventa un sostegno a completa disposizione degli utenti offrendo ad ognuno di loro l'opportunità di esprimersi attraverso il clima, il colore e le diverse modalità tecniche.

All'interno del Centro vengono dunque progettati dei laboratori diversificati tenendo conto delle diverse esigenze e necessità degli utenti e dei possibili obiettivi che l'attività si pone.

Volendo descriverne uno dei possibili - la stanza di arte curativa - essa nasce dalla necessità di privilegiare la creatività, la fantasia e l'immaginazione all'interno di un setting terapeutico volto allo sviluppo emotivo e alla consapevolezza di sé.

Le attività svolte con l'acquarello hanno la funzione di "sciogliere", di rendere il colore sfumato, al contempo le attività svolte con la creta permettono di "dare forma" e quindi di concretizzare un qualcosa che nasce dalla loro fantasia e immaginazione

MUSICOTERAPIA

Da alcuni anni è stato avviato un progetto di musicoterapica per alcuni utenti che frequentano i Centri socio educativi di Gsh. Scopo del progetto è quello di offrire ai destinatari opportunità di relazione e comunicazione per mezzo dell'elemento sonoro - musicale. Utilizzando il gioco e l'espressione con la musica si riescono a creare dei contesti relazionali immediati e privilegiati che spesso facilitano l'apertura della persona in tempi più rapidi e con una profondità maggiore di quanto possa avvenire attraverso il linguaggio verbale.

Attraverso la musicoterapica si può contribuire positivamente all'aumento dell'autostima dei partecipanti, in funzione del loro benessere psichico e della loro autorealizzazione.

TEATROTERAPIA

Altro percorso che viene realizzato con quello della teatroterapia, che porta a fine anno alla realizzazione di uno spettacolo teatrale dove l'handicap da elemento penalizzante si trasforma in elemento espressivo, mettendo in risalto la cosiddetta "urgenza comunicativa" delle persone diversamente abili in modo che il pubblico la percepisca come un inedito modo di fare teatro.

L'importanza dell'attività teatrale con la disabilità sta però soprattutto nella possibilità di evidenziare la persona a trecentosessanta gradi e non solo la sua parte "malata"; anzi più esperienze teatrali con attori disabili hanno evidenziato come essi abbiano "un'urgenza comunicativa" che negli attori normali non c'è. Questa consiste nella loro essenzialità comunicativa che deriva da una presenza scenica, un'immediatezza e una capacità di trovare soluzioni a problemi scenici che negli attori nor-



malmente implica l'utilizzo di energie e sforzi notevoli. L'importanza del laboratorio teatrale con persone disabili sta nel valorizzare queste potenzialità nel gestirle e nel riuscire a non canalizzarle secondo schemi di normalità.

RIEDUCAZIONE EQUESTRE O IPPOTERAPIA

La rieducazione equestre è un'attività particolarmente interessante in quanto è un'insieme di quelle tecniche che, sfruttando in vario modo il rapporto che s'instaura tra la persona disabile e il cavallo, secondo un programma terapeutico specifico, determina un miglioramento dell'autostima personale.

La rieducazione equestre va intesa come metodo terapeutico globale in cui, attraverso la pratica ludico-sportiva avente come mezzo il cavallo, l'individuo è attivato nel suo intero complesso motorio, psichico, intellettuale e sociale; il cavallo, infatti pretende e riesce ad ottenere la partecipazione del paziente al suo processo riabilitativo.

Nella terapia per mezzo del cavallo l'individuo disabile non è più



considerato solo come un'"entità" da assistere e curare, bensì è visto come un "soggetto" da recuperare nelle sue potenzialità: sfruttare le sue capacità residue per integrarlo nella società e nell'ambiente che lo circonda.

Attraverso l'attività di cavallo i pazienti imparano a "sentire" il loro corpo e quindi ad acquisire l'esperienza dell'"altro" corpo, quello nascosto, che proviene dalle sensazioni e dalle esperienze profonde.

Obiettivo importante di questa attività è quello principalmente di apportare, attraverso il rapporto uomo - animale, una generale condizione di benessere psico fisico data dal contatto diretto col cavallo e dall'esperienza all'interno del maneggio, luogo rilassante che permette all'utente di operare nel reale, attraverso un'attività organizzata nello spazio e nel tempo e proprio per questo rassicurante.

In alcuni utenti si vuole apportare inoltre una presa di coscienza nelle proprie capacità attraverso la salita e la discesa dall'animale e la guida dello stesso. Si aiuteranno dunque le persone a recepire le differenze sensoriali e sensitive derivanti dall'esperienza a cavallo, protagonista disponibile ma attivo.



PISCINA

L'attività di attivazione motoria in piscina è stata ideata ed attuata al fine di offrire ai partecipanti la possibilità di mantenere, migliorare e sviluppare abilità motorie e più specificatamente natatorie in acqua, di favorire una maggior confidenza con un ambiente con il quale non sono abitualmente a contatto, di promuovere il rilassamento e la distensione, mantenendo/sviluppando le autonomie di ciascuno non solo in acqua ma anche negli spogliatoi.

In acqua possono essere facilitate le acquisizioni di nuovi schemi motori, possono essere facilitate le manovre per i passaggi posturali ma anche le dinamiche di manipolazione per il miglioramento del ROM (Range Of Motion) per quegli utenti che ne necessitano.

Per gli utenti più predisposti alle discipline natatorie si può proporre anche l'acquisizione dei primi abbozzi di stile libero e dorso.

È un momento di gioco, di rilassamento e di motricità, che vede gli operatori impegnati in due spazi diversi: negli spogliatoi, per quanto riguarda l'attenzione all'aspetto dell'autonomia personale; e nella piscina, per quanto riguarda l'aspetto motorio.



Attività ludico - ricreative

La Cooperativa sociale GSH si occupa anche dell'organizzazione di attività che hanno quale obiettivo principale quello di arricchire gli utenti anche nella sfera emozionale in particolare coinvolgendoli in attività in grado di creare dei contesti ricchi di gioia e condivisione delle emozioni attraverso il semplice "gioco" o comunque non prettamente rivolte alla promozione di abilità particolare.

Nonostante ciò le attività ludico ricreative partecipano alla realizzazione di quel contesto ambientale armonizzante in grado di rendere le qualità della vita del disabile migliore in quanto gioiosa e ricca di emozioni.



IL GRUPPO SPORTIVO

Nato nel periodo primaverile del 2009 il gruppo sportivo vuole essere occasione d'incontro per tutti gli utenti GSH dotati di minime abilità motorie che permettono loro l'esecuzione di alcuni esercizi fisici. Scopo del Gruppo è quello di promuovere l'attività fisica attraverso esercizi atletici di base come:

- + lancio del peso;
- + tiro alla fune;
- + calcetto;
- + corsa Veloce.

L'allenamento prevede anche dell'attività atletica con percorsi misti per il potenziamento della massa muscolare corporea. Si svolgono inoltre attività ludiche volte al miglioramento delle abilità di coordinamento.

Gli utenti provenienti dai diversi centri si ritrovano

con cadenza quindicinale per svolgere attività di allenamento. Allenatore del gruppo è un educatore con competenza anche in materia motoria nell'ambito della disabilità.

Il gruppo sportivo riesce inoltre a promuovere l'interazione sociale interna a GSH in quanto gli utenti - atleti, provenienti da diversi Servizi hanno l'occasione di conoscersi e di condividere un progetto ambizioso e i piccoli traguardi raggiunti sono frutto di soddisfazione immensa.

Nel 2010, in occasione del ventennale della Cooperativa GSH, è stata organizzata la prima manifestazione ludico sportiva - "Primo Trofeo Sportivo GSH 2010" - presso il Centro Sportivo di Cles.

La manifestazione era aperta non solo ad utenti GSH ma anche ad altre cooperative provenienti da tutta la Regione.

Visto il grande successo riscosso, sia in termini di affluenza ma soprattutto per quanto riguarda l'en-

tusiasmo e la gioia trasmessa da tutti i partecipanti, tale evento viene organizzato annualmente.

In particolare la giornata dello sport ha fatto emergere un dato indiscusso: la voglia di vincere non è prerogativa solo dei campioni normodotati ma anzi, l'impegno nel cimentarsi in attività solo apparentemente precluse e la gioia nel trascorrere una giornata tutti insieme sono emersi in modo molto più forte rispetto ad una festa dello sport qualunque.





IL GRUPPO SVAGO

Il Gruppo svago è un servizio che si occupa in generale della gestione del tempo libero, quindi di come trascorrere le serate e i fine settimana.

L'obiettivo comune è quello di passare del tempo insieme, avere stimoli ed esperienze nuove, divertirsi, conoscersi meglio e per questo è mirato soprattutto al coinvolgimento di volontari e familiari.

Il Servizio è rivolto a tutti gli utenti che frequentano i diversi centri ma anche a persone esterne, volontari, familiari, ecc..

Una o due volte al mese si organizzano delle uscite di carattere ludico/culturale come andare a mangiare la pizza, partecipare ad una festa o ad un concerto o alle diverse manifestazioni offerte dal territorio.

Viene data comunicazione preventiva agli utenti di tutti i servizi con dei volantini appositamente preparati e presso ogni servizio è affisso un manifesto dell'evento.

Gli utenti esterni vengono contattati tramite lettera.

Il Responsabile raccoglie poi le iscrizioni e in base al numero di utenti viene predisposto il piano turni degli operatori per l'evento.

Il costo è determinato in base alla natura dell'evento (biglietto del teatro, pizza ecc...) e comprensivo del costo mezzo per gli spostamenti.

+ Partecipazione agli eventi presenti sul territorio Il Responsabile è informato costantemente delle varie attività e fiere presenti sul territorio e ne organizza la partecipazione tenendo conto dei



Sviluppo
di Comunità

desideri espressi dagli utenti.

+ Promozione dell'integrazione sociale L'attività è volta al coinvolgimento anche di persone esterne a GSH in quanto obiettivo del servizio è quello di promuovere l'integrazione degli utenti nel tessuto sociale esterno con un coinvolgimento diretto dei familiari, dei volontari e degli amici.

04



I nostri progetti

Il Servizio civile in GSH	p 118
Una Valle accessibile a tutti	p 120
Mi illumino di meno	p 121
Volontaria	p 122
La miglior tesina	p 123
Il Giardino sul lago	p 124

IL SERVIZIO CIVILE IN GSH

Il Servizio civile volontario è un'importante occasione di crescita personale, un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro Paese.

Perché il servizio Civile in GSH?

- + Per avere l'occasione di avvicinarsi ad una realtà diversa e di sperimentare le proprie attitudini imparando a fare qualcosa in un ambito, quello della disabilità, che istintivamente viene emarginato.
- + Perché ciascun progetto ha una sua "dotazione" d'incentivi e/crediti di natura non economica (crediti formativi, tirocini, ecc.) e al contempo permette un arricchimento personale senza pari.
Offre cioè la possibilità alla persona che intraprende il percorso di volontariato di offrire aiuto e al contempo ricevere in termini di soddisfazione personale e arricchimento emotivo da parte degli utenti disabili.

QUANTO DURA?

Il progetto dura 12 mesi e l'impegno orario non può essere inferiore alle 1400 ore annue.

IN COSA CONSISTE?

I volontari saranno coinvolti nell'organizzazione di attività ed iniziative dei diversi servizi con lo scopo di:

- + favorire l'autonomia delle persone disabili, aiutandole in un percorso di mantenimento e/o di sviluppo delle proprie abilità;
- + sviluppare la socializzazione attraverso l'organizzazione di attività adeguate al gruppo di utenti affinché la Persona possa sperimentarsi in contesti di gruppo migliorando l'autonomia personale e sociale;
- + sensibilizzare la Comunità al tema della disabilità.



LA FORMAZIONE È NECESSARIA?

Lo svolgimento del servizio civile prevede 90 ore di formazione di cui 30 a cura della Provincia che vengono svolte in un periodo di tre giorni con l'obbligo della residenzialità in una località del Trentino; le altre 60 ore sono svolte durante l'anno presso la nostra cooperativa.

Quali sono i requisiti di accesso?

- + Un'età compresa tra i 18 e i 28 anni.
- + La cittadinanza italiana.
- + Non aver riportato condanne penali.

UNA VALLE ACCESSIBILE A TUTTI

Nonostante la legge sull'eliminazione delle barriere architettoniche sia in vigore da tempo, spesso ci imbattiamo in edifici, pubblici e privati, in cui ancora esistono gravi impedimenti al comodo uso dei suoi spazi. Accessi, ingressi, servizi igienici, ascensori, altezze di vari elementi che per l'utente con disabilità motorie e fisiche sono ostacoli insormontabili. Ecco dunque la volontà della Cooperativa sociale GSH di sensibilizzare alla necessità di abbattere queste barriere che spesso impediscono alle persone disabili anche le azioni più semplici come salire su un marciapiede o attraversare la strada.

Dal 2008 la Cooperativa sociale GSH cominciando dal Comune di Cles ha deciso di estendere la rilevazione delle barriere architettoniche anche su altri Comuni della Valle di Non e di Sole ove hanno sede i nostri servizi.

Un progetto particolare, sempre gestito dagli utenti ed educatori, è quello nato dalla volontà di monitorare alcuni siti di interesse turistico allo scopo di capire se determinati luoghi di interesse storico, artistico o naturale nonesi e solandri come ad esempio il lago di Tovel o il santuario di San Romedio sono accessibili ai disabili.





MI ILLUMINO DI MENO

È un'iniziativa finalizzata al risparmio energetico lanciata nel 2005 dalla trasmissione Caterpillar di Radio2 alla quale la Cooperativa sociale GSH ha deciso immediatamente di aderire.

Annualmente, viene proposto un concorso fra i vari servizi GSH volto alla costruzione di un'esperienza innovativa di risparmio energetico. Il Servizio GSH vincitore riceve un premio ed un diploma.

La campagna, lanciata a livello nazionale dai microfoni di Radio2, invita a ridurre al minimo il consumo energetico, spegnendo il maggior numero di dispositivi elettrici non indispensabili. Inizialmente rivolta ai soli cittadini, è stata accolta con successo dapprima a livello locale, con adesioni da parte dei singoli comuni, ed in seguito dalla Presidenza del Consiglio dei ministri con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente.



VOLONTARIA

Volontaria

è una risorsa importante per tutta la Cooperativa; è stato sviluppato uno specifico progetto per la sua promozione che come fondamento prevede l'accoglienza, l'accompagnamento e il supporto delle attività dei volontari.

Il progetto è rivolto a persone maggiorenni interessate a una crescita personale che si può concretizzare in un'attività di volontariato presso la cooperativa sociale GSH.

Volontaria prevede prima uno step formativo attraverso la par-

tecipazione ad un corso e successivamente, per coloro che intendono collaborare attivamente, l'inserimento nei nostri servizi a supporto degli ospiti.

Il percorso formativo prevede due momenti fondamentali:

- + uno teorico costituito da 8 incontri.
- + uno pratico che prevede due giornate da trascorrersi all'interno delle strutture GSH.

Ai volontari che vengono poi inseriti nelle strutture si richiede di affiancare e accompagnare gli utenti nelle attività proposte

sempre con il diretto supporto degli educatori presenti.

Il volontario ha un valore particolare in quanto rappresenta un ritorno alle origini, mai perse, che hanno permesso la costituzione della Cooperativa sociale GSH; egli inoltre favorisce il miglioramento della qualità della vita e il reale inserimento nel tessuto sociale della persona disabile.



LA MIGLIOR TESINA

Il progetto nasce con lo scopo di potenziare la capacità riflessiva degli studenti su tematiche inerenti la disabilità e conseguente diversità e premiare l'impegno dimostrato attraverso l'elaborazione di una tesina scritta. Il progetto è rivolto agli studenti delle classi V^e del Liceo delle scienze sociali e del Liceo socio psicopedagogico Bertrand Russell di Cles.

L'elaborato è valutato da un comitato appositamente istituito composto da referenti della Direzione GSH e da un insegnante delegato dal Liceo B. Russell secondo i seguenti criteri di valutazione:

- + qualità e approfondimento dei contenuti;
- + originalità dell'elaborato;
- + coinvolgimento e maturità personale nell'esplicitazione dei contenuti.

L'autore della tesina valutata migliore, maggiormente approfondita e inerente i temi sopra citati, verrà premiato con premio in denaro.

IL GIARDINO SUL LAGO

Il progetto "Giardino sul lago" nasce dalla proficua collaborazione tra la Cooperativa sociale GSH e APT Valle di Non che hanno individuato il luogo dei Laghetti di Coredò ove è già presente l'Orto Biologico della Cooperativa, quale territorio ideale per coniugare bellezza della natura e integrazione sociale.

Il progetto prevede infatti un coinvolgimento in particolare di bambini e adulti della zona e di turisti, nella realizzazione di composizioni floreali di dipinti o di quadri con i nostri utenti disabili.

Tale occasione diventa dunque un momento unico di condivisione e integrazione dei nostri utenti nel contesto sociale riuscendo al contempo a valorizzare quelle che sono i paesaggi che la zona turistica di Coredò possiede.

I laboratori sono organizzati con il supporto di un esperto e degli educatori della Cooperativa e i prodotti necessari provengono in gran parte dall'orto biologico della Cooperativa (vedi scheda descrittiva nelle pagine antecedenti).



I partecipanti si troveranno quindi a lavorare a stretto contatto tra loro, il tutto in una location magica come può essere quella della rive del lago.

Da sottolineare che il progetto non solo ha la finalità di permettere l'integrazione del disabile ma anche quello di avvicinare il territorio al concetto della diversità sempre stereotipata come un qualcosa da tenere lontano e comunque improduttivo invece di considerarla come una risorsa attiva e in grado di donare apporti positivi al contesto locale.

Il progetto riesce dunque a smentire queste due tesi direttamente sul campo, sotto gli occhi di tutti.



05



L'informazione e la formazione

Appunti scuola

p 128

L'editoria

p 129

APPUNTI SCUOLA

Con lo scopo di approfondire tematiche educative avvalendosi di competenze specifiche da parte di professionisti esterni, la Cooperativa sociale GSH propone dei seminari per educatori ed insegnanti.

Gli appuntamenti sono decisi ad inizio anno attraverso una programmazione dedicata che individua le tematiche che si ritiene interessante approfondire.

Per quanto concerne la tempistica, ogni anno si prevedono dei seminari formativi indicativamente nei periodi:

- + ottobre - novembre
- + aprile - maggio.



Appunti Scuola

Incontri Formativi



L'EDITORIA

La Clessidra

Periodico d'informazione, cultura e attualità

"La Clessidra" nasce nel 2004 quale spazio in cui le tre anime della Cooperativa (la persona disabile, il lavoratore e il volontario) possono trovare informazioni e notizie, ma anche un modo per sentirsi comunità e condividere le attività, i momenti di gioia, le difficoltà che talvolta possono rendere più faticoso la crescita e il cammino di tutta la Cooperativa. Inoltre consente di far conoscere la Cooperativa e le sue molteplici attività nel territorio delle Valli del Noce, ed è strumento per migliorare l'azione di sensibilizzazione e integrazione sociale delle persone disabili.

Con il 2011 La Clessidra si rinnova fin dalla sua impaginazione, più dinamica e dall'appeal più fresco e contemporaneo, ma anche e soprattutto nei contenuti, con articoli strutturati secondo un preciso intento: aprire una finestra sulla realtà GSH ma al contempo spaziare anche in ambiti circostanti attraverso

l'approfondimento di tematiche con l'apporto di opinioni e collaborazioni di autorevoli professionisti in ambito educativo ma non solo.

La Clessidra di oggi dunque è un periodico moderno, dalla lettura agevole, per dei lettori esigenti che hanno voglia di saperne di più su di un mondo, quello della disabilità, ancora troppe volte ai margini e che grazie anche alla Clessidra si mostra con tutte le sue potenzialità e risorse.

Con la pubblicazione di 3 numeri all'anno, ha una tiratura di 700 copie distribuite agli utenti e ai loro familiari, al personale e agli altri soggetti del territorio potenzialmente interessati alle attività della Cooperativa.

Tutti i numeri pubblicati del periodico sono inoltre scaricabili in formato PDF nel portale internet della Cooperativa (www.gsh.it) e permettono di avere una visione chiara sulle intenzioni ed i modi con cui GSH realizza la sua mission.





Il Consorzio Agorà e la rivista Spazi e modelli

Il Consorzio Agorà è frutto della cooperazione tra Cooperativa GSH e la Cooperativa Villa Maria di Lenzima. La condivisione di uno stesso orizzonte culturale, di un comune impegno nel campo della disabilità psicofisica e di un desiderio di approfondimento, ricerca e confronto ha condotto le due cooperative a dar vita al Consorzio Agorà.

Principale attività del Consorzio è quella di editare la rivista scientifica "Spazi e modelli - Percorsi evolutivi per la disabilità psicofisica"

La rivista è edita dal 2004 con cadenza quadrimestrale ed è a diffusione nazionale, è luogo di approfondimento e vuole favorire il dialogo e il confronto tra chi, per scelta o per destino, si trova ad affrontare la disabilità.

A CHI È RIVOLTO?

La rivista scientifica "Spazi e modelli - Percorsi evolutivi per la disabilità psicofisica" è una rivista quadrimestrale a diffusione nazionale sui temi della disabilità psicofisica.

La rivista si rivolge alle organizzazioni, ai centri di studio e ai tecnici operanti nell'ambito dell'handicap mentale, e più in generale a chiunque, per scelta o per destino, si trovi a confrontarsi con la disabilità nelle sue varie forme. A tutti costoro "Spazi e modelli" intende proporsi come una opportunità di dialogo e condivisione.

CHE COSA OFFRE?

La rivista scientifica "Spazi e modelli - Percorsi evolutivi per la disabilità psicofisica" è una rivista di vasto approfondimento che può contare su un comitato scientifico composto da affermati professionisti di varia estrazione.

In particolare la rivista persegue una serie di obiettivi elencati di seguito:

1. strutturare una rete di collegamento nazionale tra i Servizi che operano nel settore della disabilità psicofisica, realizzando una sovrastruttura attraverso l'iniziativa editoriale;
2. consentire l'esposizione e la

condivisione delle esperienze operative attraverso contributi coordinati e organizzati in nuclei tematici;

3. fornire strumenti relativi alla riorganizzazione culturale delle esperienze praticate, valorizzare negli operatori il significato e l'originalità del proprio intervento, promuovere negli stessi la capacità di descrivere il lavoro riferendolo ai quadri teorici coerenti con l'operatività;
4. fornire strumenti di formazione metodologica, clinica, educativa, riabilitativa agli operatori e ai tecnici delle strutture per la disabilità;
5. analizzare i modelli delle organizzazioni sia nel sistema organizzativo interno sia nel sistema di rapporti con il contesto sociale (intra e inter-sistemico), la cultura del Servizio e i paradigmi che ne costituiscono gli elementi fondamentali;
6. sviluppare contesti di dialogo e confronto con le famiglie degli utenti e con le associazioni che le rappresentano, offren-

do spazi di discussione, presentazione contributi specifici, manifestazione delle esigenze e delle aspettative e del monitoraggio partecipato della qualità dei Servizi;

7. promuovere la ricerca nei settori attinenti (clinico, educativo e riabilitativo, sviluppo psichico, funzionale, socio-riabilitativo, delle prassi e degli strumenti, teorico, epistemologico, di teoria della tecnica) e produrre documentazione attinente;
8. favorire la divulgazione delle iniziative di ambito attraverso la diffusione e l'informazione (convegni, recensioni bibliografiche, etc.).







I RECLAMI

Al fine di cogliere eventuali segnali di disagio o insoddisfazione GSH vuole dare la possibilità a tutti coloro che fruiscono dei nostri servizi di poter reclamare. Siamo convinti che in un'ottica di miglioramento continuo e di servizio incentrato sulla soddisfazione dell'utente finale, quest'ultimo possa essere leva fondamentale per un quel rinnovamento sistematico che intendiamo realizzare.

Reclami: come fare?

Chiunque può presentare dei Reclami sul Servizio offerto dalla Cooperativa o offrire il Suo prezioso contributo evidenziando aspetti di possibile miglioramento.

Le modalità per mettersi in contatto con la Cooperativa sono:

- + lettera in carta semplice, sottoscritta:
 - consegnata alla sede amministrativa della Cooperativa sociale GSH, Via Lorenzoni 21 (c.p. 105), 38023 Cles - Trento
 - trasmessa via fax al numero 0463 424643
 - trasmessa via e-mail all'indirizzo: info@gsh.it
- + compilazione e sottoscrizione del modulo di reclamo allegato alla Carta dei Servizi e invio alla Cooperativa;
- + comunicazione telefonica alla sede amministrativa della Cooperativa al numero 0463 424634.

La Cooperativa si impegna a far sì che tutti i reclami siano verificati e a fornire per ciascuno di esso una risposta adeguata.

Spett.le
Cooperativa sociale GSH Onlus
Via Lorenzoni, 21
38023 Cles (TN)

DATI RELATIVI AL RECLAMANTE

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Tel _____ Fax _____ e-mail _____

IL SOTTOSCRITTO COMUNICA DI AVER RILEVATO PRESSO IL SERVIZIO *Barrare il solo servizio cui si riferisce il reclamo*

- | | |
|---|--|
| ☐ Lidia Comunità alloggio | ☐ Gruppo svago |
| ☐ Il Quadrifoglio Centro socio educativo | ☐ Vacanze soggiorno |
| ☐ La Casa Rosa Centro socio educativo | ☐ Consulenza scolastica |
| ☐ Arcobaleno Centro occupazionale | ☐ Consulenza psicologica |
| ☐ Il Noce Centro occupazionale | ☐ Centro ricerche educative |
| ☐ Roen Laboratorio | ☐ Vacanze accessibili a tutti |
| ☐ Formazione individualizzata al lavoro | ☐ Sviluppo di comunità |
| ☐ Intervento domiciliare educativo | ☐ Il Giardino sul lago |
| ☐ Area educativa scuola | ☐ Altro _____ |

I SEGUENTI DISSERVIZI *Inserire descrizione*

Eventuali suggerimenti per una possibile soluzione del problema

MODALITÀ DI RISPOSTA

Indicare la modalità con la quale si desidera ricevere la risposta

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| ☐ Scritta | ☐ Fax |
| ☐ Telefonica | ☐ e-mail |

- ☐ **Autorizzazione al trattamento dei dati personali** Autorizzo la cooperativa sociale Gsh ad utilizzare i miei dati personali sopraindicati in base a quanto stabilito dal Decreto Legislativo 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Data _____

Firma reclamante _____



LA CUSTOMER SATISFACTION

Nell'ottica del miglioramento continuo e del monitoraggio della soddisfazione del cliente, GSH si impegna a somministrare annualmente agli utenti, alle famiglie degli utenti, agli enti gestori e genericamente a chiunque abbia fruito dei nostri servizi, un questionario con lo scopo di verificare i livelli di qualità dei servizi percepiti dai nostri clienti.

I nostri clienti hanno dunque la possibilità di comunicare direttamente alla Cooperativa le loro opinioni e anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi.

Le rilevazioni saranno poi elaborate dal Responsabile del Sistema di gestione integrato e riportate all'interno del bilancio sociale.

Il nostro operato è rivolto ai clienti e la loro soddisfazione è l'indice fondamentale per capire se il servizio funziona e se il nostro lavoro è apprezzato.

I nostri questionari sono personalizzati in base alla tipologia del destinatario finale a cui è rivolto che sono:

- + Questionario rivolto ai familiari e/o utenti dei servizi
- + Questionario rivolto agli enti gestori quali, Comunità di Valle, comuni
- + Questionario rivolto ad fruitori del servizio Vacanze accessibili a tutti
- + Questionario rivolto ai fruitori del servizio Area educativa scuola.

Alleghiamo di seguito il questionario relativo ai maggiori fruitori del nostro servizio, vale a dire gli utenti e i loro familiari.

Se interessati, vi chiediamo di staccarlo, compilarlo e trasmetterlo via posta ai nostri Uffici in Via Lorenzoni, 21 38023 Cles (Tn), tramite fax al numero 0463 424643 oppure come allegato via mail all'indirizzo info@gsh.it.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DA SOTTOPORRE AGLI UTENTI E/O AI LORO FAMILIARI

Il questionario al quale Le chiediamo cortesemente di rispondere, redatto in forma anonima, ha lo scopo di fornirci una fotografia immediata della percezione della qualità dei servizi che eroghiamo.

Chiediamo quindi un Suo aiuto per poter migliorare il Servizio che offriamo tenendo conto delle Sue esigenze e considerazioni.

Ringraziando per la collaborazione, Le ricordiamo che in qualunque momento può farci pervenire indicazioni in merito alla Sua soddisfazione ed eventuali proposte di miglioramento contattando il Presidente o i diversi Responsabili di Servizio o di Funzione.



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

1. La preghiamo di indicare il Servizio di cui il Suo familiare usufruisce

- ☐ Lidia Comunità alloggio
- ☐ Il Quadrifoglio Centro socio educativo
- ☐ La Casa Rosa Centro socio educativo
- ☐ Arcobaleno Centro occupazionale
- ☐ Il Noce Centro occupazionale

- ☐ Roen Laboratorio
- ☐ Formazione individualizzata al lavoro
- ☐ Intervento domiciliare educativo
- ☐ Altro _____

IL PERSONALE

2. **PERTUTTI** Come valuta il rapporto con il personale della Cooperativa Sociale Gsh rispetto alla disponibilità e cortesia?

- ☐ Difficile
- ☐ Discreto
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

3. **PER GLI UTENTI IDE** Riguardo all'orario di servizio, ritiene che gli educatori siano puntuali?

- ☐ Mai
- ☐ Poco
- ☐ Quasi sempre
- ☐ Sempre

4. **PERTUTTI** Si ritiene soddisfatto della comunicazione esistente tra la Cooperativa e la famiglia?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

Eventuali considerazioni

LA STRUTTURA

5. **PER GLI UTENTI COE, CSE, LPL, CAO** Si ritiene soddisfatto della struttura che ospita il servizio?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

Eventuali considerazioni

LA GESTIONE DEL SERVIZIO

6. **PER GLI UTENTI COE, CSE, LPL** Si ritiene soddisfatto rispetto alla varietà e alla qualità delle attività offerte dal servizio?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

7. **PER GLI UTENTI COE, LPL** Ritiene il suo familiare soddisfatto rispetto all'attività lavorativa svolta?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto



8. PER GLI UTENTI CAO, CSE Ritiene il suo familiare seguito in ogni suo bisogno? In particolare

Cura personale

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Pasti

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Aiuto per il movimento e per le attività sportive

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

9. PER TUTTI Si ritiene soddisfatto dell'attività rivolta all'integrazione sociale promossa dal servizio?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

10. PER TUTTI Ritiene che le attività proposte dalla Cooperativa abbiano portato miglioramento alla qualità di vita del Suo familiare?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Eventuali considerazioni

VALUTAZIONE GENERALE

11. Quanto si sente soddisfatto in generale del servizio offerto, dei rapporti con i vari referenti dalla Cooperativa sociale Gsh?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

SUGGERIMENTI

12. A Suo Giudizio, in quali ambiti la Cooperativa Sociale GSH dovrebbe investire per meglio rispondere ai bisogni del Suo familiare?

☐ Supporto psicologico agli utenti	☐ Integrazione sociale
☐ Supporto psicologico ai familiari	☐ Promozione del volontariato
☐ Educativo	☐ Altro _____
☐ Sanitario	_____

13. Ha dei suggerimenti da darci che potrebbero aiutarci a migliorare il nostro Servizio?





IL GLOSSARIO GSH

Con lo scopo di agevolare la lettura della nostra Carta dei Servizi, si è deciso di predisporre un glossario contenente i termini chiave e/o maggiormente utilizzati nel documento dei quali si ritiene fondamentale la corretta comprensione.

AUTONOMIA SOCIALE

Capacità di relazionarsi con l'ambiente esterno senza alcun supporto.

AUTONOMIA PERSONALE

Insieme di tutte quelle abilità necessarie per riuscire a svolgere senza alcun supporto le mansioni più elementari che riguardano la persona.

ABILITÀ FINO MOTORIE

Insieme di abilità che permettono l'esecuzione di movimenti precisi; ad esempio tagliare, afferrare, stringere, manipolare, scrivere, coordinazione oculo-manuale ecc..

ABILITÀ GROSSO MOTORIE

Insieme di abilità che permettono l'esecuzione di movimenti e controlli posturali quali ad esempio camminare, stare seduti, stare eretti, spossarsi, stare in equilibrio, riuscire a coordinarsi coordinazione, riuscire a lateralizzare ecc..

CAO

Sigla utilizzata per indicare la Comunità alloggio Lidia di Cles.

COE

Sigla utilizzata per indicare il Centro occupazionale. I Centri sono due: il COE Arcobaleno si trova a Romeno e il COE Il Noce si trova a Dimaro.

CONDIZIONI DI SVANTAGGIO

Condizione data dalla scorretta interazione sociale dell'utente disabile che in quanto tale si trova con una limitata capacità di agire, naturale conseguenza ad uno stato di minorazione/menomazione.

CONTOTERZISMO

Modalità di lavoro che implica il fatto che un'entità lavorativa (artigiano, impresa, libero professionista) effettui servizi per un'altra entità anziché per il cliente diretto.

COORDINATORE PSICOPEDAGOGICO DEI SERVIZI

Figura professionale presente all'interno della Cooperativa che ha il compito di definire le linee dell'approccio psicopedagogico nei vari servizi offerti da Gsh e garantire la loro attuazione in tutti i progetti educativi seguiti dalla cooperativa.

Egli è inoltre responsabile della corretta, efficiente ed efficace progettazione ed attuazione di tutta l'attività educativa svolta dai servizi di Gsh.

CSE

Sigla utilizzata per indicare il Centro socio educativo. I Centri sono due: il CSE Il Quadrifoglio si trova a Mechel, una frazione di Cles e il CSE La Casa Rosa si trova a Terzolas.

DISABILITÀ

Qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a una menomazione) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali per un essere umano.

DOMOTICA

Riferito alla casa, può essere sostituito dal termine "casa intelligente" che indica un ambiente domestico - opportunamente progettato e tecnologicamente attrezzato - il quale mette a disposizione dell'utente impianti che vanno oltre il "tradizionale", dove apparecchiature e sistemi sono in grado di svolgere funzioni parzialmente autonome o programmate dall'utente.

EQUIPE

Vedi paragrafo dedicato nelle pagine seguenti.

FIL

Sigla utilizzata per indicare il servizio di Formazione individualizzata al lavoro.

HANDICAP

Condizione di svantaggio vissuta da una determinata persona in conseguenza di una menomazione o di una disabilità che limita o impedisce la possibilità di ricoprire il ruolo normalmente proprio a quella persona (in base all'età, al sesso e ai fattori socio-culturali).

INTEGRAZIONE SOCIALE

L'insieme di processi sociali e culturali che rendono l'individuo membro di una società.

INCLUSIONE SOCIALE

Insieme dei processi e delle attività volte alla piena integrazione della persona nel contesto sociale ed economico nel quale si svolge la sua esistenza.

INDICATORE

È un indice essenziale della tabella che rappresenta gli standard qualità che l'organizzazione intende rispettare. In particolare l'indicatore svolge la funzione di unità di misura che sarà successivamente quantificata dal misuratore.

LPL

Sigla utilizzata per indicare il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi Roen di Revò.

MENOMAZIONE

Qualsiasi perdita o anormalità a carico di strutture o funzioni psicologiche, fisiologiche o anatomiche; essa rappresenta l'esteriorizzazione di uno stato patologico e in linea di principio essa riflette i disturbi a livello d'organo.

MISURATORE

È un indice essenziale della tabella che rappresenta gli standard qualità che l'organizzazione intende rispettare. Successivamente all'individuazione dell'indicatore il misuratore è quell'unità quantitativa che concretizza quello che sarà oggetto di successiva valutazione percentuale che ne garantisce il raggiungimento (traguardo) minimo.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

È l'ottica che sta alla base di ogni sistema incentrato sulla massimizzazione della qualità. Il miglioramento continuo è ciò a cui tende l'organizzazione che, cogliendo la gestione sistemica dei processi presenti al suo interno e conseguentemente la naturale dinamicità degli stessi in quanto influenzati dall'ambiente esterno, esclude il raggiungimento dell'optimum come obiettivo statico di un determinato momento e contrariamente ne vede il parziale ottenimento attraverso il miglioramento dato dalla comparazione tra quanto realizzato in passato, quanto nel presente e tenendo conto delle prospettive future.

PROFILO DINAMICO FUNZIONALE (PDF)

È uno strumento che definisce le caratteristiche fisiche, psichiche, sociali ed affettive dell'utente e pone in rilievo sia le difficoltà di apprendimento conseguenti alla situazione di handicap e le possibilità di recupero, sia le capacità possedute che devono essere sostenute, sollecitate e progressivamente rafforzate e sviluppate nel rispetto delle scelte culturali della persona handicappata.

PIANO DI INTERVENTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PII)

È uno strumento di raccolta dei dati rilevati dal Profilo dinamico Funzionale, trasformando le disabilità rilevate in quest'ultimo in obiettivi educativi a breve e a lungo termine oggetto di monitoraggio continuo a seguito di loro traduzione in strumenti di valutazione correlati e opportunamente definiti.

RESPONSABILE DI SERVIZIO

Figura professionale responsabile della gestione del Servizio del quale risulta la referente principale.

Il responsabile si occupa della gestione del personale interno, della gestione delle attività da svolgersi, presiede le riunioni di equipe che in sua assenza non possono essere svolte, interagisce con gli altri servizi interni alla Cooperativa e genericamente svolge tutto ciò che si rende necessario per la buona gestione del Servizio

RIUNIONE D'EQUIPE

Vedi paragrafo dedicato nelle pagine seguenti.

STANDARD QUALITÀ

Sono identificabili come le promesse che l'organizzazione fa verso l'esterno; sono sinonimo di garanzia della tipologia del servizio erogato definendone quantitativamente e puntualmente i vari aspetti che sottendono alla qualità stessa.

TRAGUARDO

È un indice essenziale della tabella che rappresenta gli standard qualità che l'organizzazione intende rispettare. È il valore quantitativo (solitamente in percentuale) che determina in maniera chiara, precisa e dettagliata quanto l'organizzazione intende fare per la realizzazione di quel determinato obiettivo.



I RECAPITI

GSH Cooperativa Sociale Onlus

SEDE AMMINISTRATIVA

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634 - Fax 0463 424643

e-mail info@gsh.it - www.gsh.it

Orario di apertura dal lunedì al venerdì 8.15 - 12.00 / 14.00 - 17.00



SERVIZI

LIDIA COMUNITÀ ALLOGGIO

38023 Cles (TN) Via Mattioli 9 - Tel 0463 625303

Orario di apertura dal lunedì al giovedì 0.00 - 9.00 / 16.00 - 24.00

venerdì 0.00 - 9.00 / 14.00 - 24.00

sabato, domenica e festivi 0.00 - 24.00

Centri socio educativi

IL QUADRIFOGLIO

38023 Cles (TN) Frazione Mechel 6 - Tel 0463 421570

Orario di apertura dal lunedì al giovedì 9.00 - 16.30

venerdì 9.00 - 14.00

LA CASA ROSA

38027 Terzolas (TN) Via dei Falidoni 5

Tel 0463 900103 - Fax 0463 900794

Orario di apertura dal lunedì al giovedì 9.00 - 16.30

venerdì 9.00 - 14.00

Centri occupazionali

ARCOBALENO CENTRO OCCUPAZIONALE

38010 Romeno (TN) Via Zucali 29 - Tel 0463 435034

Orario di apertura dal lunedì al giovedì 8.30 - 16.00
venerdì 8.30 - 13.30

IL NOCE CENTRO OCCUPAZIONALE

38025 Dimaro (TN) Piazza Madonna della Pace 4
Tel 0463 970021

Orario di apertura dal lunedì al giovedì 8.45 - 16.15
venerdì 8.45 - 13.45

ROEN LABORATORIO PREREQUISITI LAVORATIVI

38028 Revò (TN) Via S. Stefano 1 - Tel 0463 431047

Orario di apertura dal lunedì al giovedì 9.00 - 16.30
venerdì 9.00 - 14.00

INTERVENTO DOMICILIARE EDUCATIVO

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 25 - Tel 0463 424634

Orario di apertura in base ai singoli progetti

FORMAZIONE INDIVIDUALIZZATA AL LAVORO

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

Orario di apertura in base ai singoli progetti

AREA EDUCATIVA SCUOLA

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

Orario di apertura in base alle singole convenzioni

CENTRO RICERCHE EDUCATIVE

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 23 - Tel 0463 424634

Orario di apertura dal lunedì al venerdì 8.15 - 12.00 / 14.00 - 17.00

BIBLIOTECA

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 25 - Tel 0463 424634

Orario di apertura Dal lunedì al Venerdì 9.00 - 12.00

Per l'accesso rivolgersi all'Ufficio Segreteria

CONSULENZA PSICOLOGICA

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 23 - Tel 0463 424634

Orario di apertura a richiesta

SVILUPPO DI COMUNITÀ

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

Orario di apertura in base alle singole iniziative

VACANZE ACCESSIBILI A TUTTI

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

Orario di apertura a richiesta

VACANZE SOGGIORNO

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

Orario di apertura 4 settimane all'anno

CONSULENZA SCOLASTICA

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

Orario di apertura a richiesta



GRUPPO SPORTIVO GSH

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

IL GIARDINO SUL LAGO

38010 Coredò (TN) Loc. Due Laghi - Tel 0463 424634

APPUNTI SCUOLA INCONTRI FORMATIVI

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 25 - Tel 0463 424634

VOLONTARIA

38023 Cles (TN) Via Lorenzoni 21 - Tel 0463 424634

