

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ANTROPOS

CARTA DEI SERVIZI

2026 - 2028

SOMMARIO

Sommario

Cos’è la carta dei servizi? 4
Gli obiettivi della Carta 5
Valori dell’organizzazione 6
Mission dell’organizzazione 7
Vision dell’organizzazione 7
A chi è rivolta? 8
La normativa di riferimento 8
Principi 9
Pubblicazione della Carta dei Servizi 10
Descrizione generale del soggetto gestore: denominazione, forma giuridica e sede legale 10
Governance e numero dei soci 11
Autorizzazione e Accreditamento 12
Iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione 12
Certificazioni e riconoscimenti di qualità dei servizi 13
Storia dell’organizzazione e contesto in cui opera 13
Aree di intervento 15
A. 15
B. 15
C. 17
Organigramma 18
Distribuzione territoriale dei servizi 21

Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora 22
Rapporti con i cittadini – utenti 23
Modalità e tempi di monitoraggio della carta dei servizi 25
Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento 25
AREA ANZIANI 25
Assistenza domiciliare 25
Assistenza domiciliare integrata 28
Consegna Pasti a domicilio 30
INSERIMENTI LAVORATIVI 31
Intervento 3.3.C 31
Intervento 3.3.D 33
Intervento 3.3.E 35
Intervento 3.3.F 36
Inserimenti ex art. 14 37
Sezione Contatti E Reclami 39
Gestione Reclami 40
Modulo Gradimento Carta dei Servizi 41
Tabella della Qualità 41

Cos’è la carta dei servizi?

La Carta dei servizi rappresenta:

	uno **strumento informativo,** chiaro, trasparente e diffuso sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, quando necessario ed almeno ogni tre anni
	uno **strumento di ascolto, partecipazione e tutela** dei cittadini- utenti rispetto alla qualità dei servizi.
	una **strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi** attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini, destinatari degli stessi

Gli obiettivi della Carta

In questa carta vengono definiti:

Gli **standard di qualità** dei servizi pubblici offerti e i sistemi di misurazione e valutazione di essa	
Le **modalità di accesso** e di svolgimento dei servizi	
Gli **obiettivi di miglioramento** dei servizi	
Gli **strumenti di partecipazione dei cittadini** alla valutazione (dei servizi) e le procedure di tutela.	

La presente costituisce **un impegno** assunto nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini- utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo **orientamento alla qualità dei servizi**.

Valori dell'organizzazione

I valori a cui si ispirano tutte le operazioni della Cooperativa Antropos si fondano su:

- ***Centralità della persona:*** valorizzazione delle singole individualità e fragilità, garantendo sostegno personalizzato. Ricerca di soddisfare delle richieste individuali, contribuendo ad accrescere la dignità attraverso il lavoro e la formazione; attenzione ai bisogni sia fisici che psicologici della persona
- ***Partecipazione:*** in forma cooperativa significa che ogni socio ha la possibilità, la responsabilità di contribuire al presente e al futuro dell'organizzazione
- ***Territorialità:*** risposta ai bisogni delle comunità locali valorizzando le risorse esistenti e creando occupazione per le persone che le abitano
- ***Responsabilità individuale:*** è in capo a tutti i soci e dipendenti ed è finalizzata alla produzione di valore per l'organizzazione e i suoi interlocutori, quindi per il territorio e la comunità
- ***Consapevolezza:*** l'oggetto delle attività di Antropos è il lavoro, cioè una componente importante della vita della persona che ne influenza la qualità
- ***Etica e organizzazione:*** promozione di una visione etica del mercato, fondato sul rispetto delle persone e delle regole di correttezza imprenditoriale sulla libera iniziativa

Mission dell'organizzazione

La mission della Cooperativa Antropos, è "**creare valore sul territorio**".
La Cooperativa sociale Antropos esiste per **sostenere**, in collaborazione con gli Enti Pubblici, **le famiglie nella cura e assistenza delle persone più fragili, in particolare gli anziani**. Li accompagna sia nelle loro attività quotidiane sia nelle relazioni, aiutandoli a superare la solitudine e a mantenere una buona qualità della vita. I familiari si sentono così sicuri e possono vivere serenamente le altre dimensioni della propria esistenza. Prendersi cura dell'anziano, una fase fondamentale della vita dell'uomo, è gratificante per soci e operatori e contribuisce alla loro crescita umana e professionale.
Il benessere familiare è garantito anche dalla **stabilità lavorativa**. Con l'aiuto dell'ente pubblico e di imprese ben radicate sul territorio, Antropos offre opportunità occupazionali avvalendosi di lavoratori fragili o in situazioni di difficoltà.

In sintesi, la mission della cooperativa sociale pone al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, governance multistakeholder, rete locale e impatto sociale.

La Cooperativa **Antropos** così denominata **pone al centro la persona,** accompagnando e sostenendo soggetti in situazioni di fragilità e di svantaggio sociale.

Vision dell'organizzazione

Antropos, secondo il principio cooperativo della "porta aperta", si propone di aumentare i soci lavoratori e coinvolgerli responsabilmente nella valorizzazione della propria professionalità.
L'attenzione all'uomo e in particolare nelle fasi della vita in cui è più fragile stimola ANTROPOS a:

- Estendere i servizi a tutte le comunità del territorio in cui opera;
- Creare un laboratorio stabile che permetta sia di seguire le persone in difficoltà con progetti "non itineranti" sul territorio, sia di realizzare l'inserimento all'interno della cooperativa per i più fragili e non adatti al passaggio nel mondo del lavoro;
- Rafforzare l'impresa soprattutto nella sua capacità di rispondere in modo sempre più completo ai bisogni delle famiglie, rilevandone le esigenze e avviando collaborazioni sul territorio.

Qui di seguito il logo che identifica la Cooperativa Antropos.

Le parole chiave che guidano e orientano la nostra operatività quotidiana sono racchiuse in questo quadro sottostante:

A chi è rivolta?

La carta dei servizi permette di fare una panoramica a 360° della Cooperativa. I destinatari principali sono quindi, non solo gli utenti, ma tutti coloro che possono entrare in contatto con la realtà della cooperativa Antropos.

La normativa di riferimento

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale (**art 32, c.l., del D.lgs. n. 33/2013**) e richiamato da quella locale (**art. 20, c.l., della Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13**). Per redigere la presente si sono seguiti **le linee guida e i contenuti essenziali della Carta dei servizi** approvati dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, c.l., della Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13. Inoltre, nella sua elaborazione Antropos ha seguito i principi delle seguenti normative:

- **D.P.C.M 27/01/1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" o "decreto Ciampi"**
  - definisce la nozione di servizio pubblico a cui si riferisce il decreto stesso: "Ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza".
  - Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione o l'affidamento;
  - fissa i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
  - individua gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità;
  - prevede le procedure di reclamo a tutela dell'utente per la violazione dei principi fondamentali e dispone che alle stesse sia data piena pubblicità.

- **D.P.C.M 21/12/1995: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei servizi pubblici"**
  - definisce la struttura ed il contenuto minimo della Carta dei soggetti erogatori, individuando uno schema base di indice della Carta dei servizi.
- **L. 328/2000: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" nello specifico art. 13** che prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che l'impresa del Terzo settore adotti una propria Carta dei servizi. La Carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.
- **Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica 24/03/2004** "**Rilevazione della qualità percepita dai cittadini**" che promuove, diffonde e sviluppa l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili

- **Legge provinciale n 13/2007 "Politiche sociali nella Provincia di Trento"**
- **Legge Provinciale n. 16/2010 "Tutela della Salute in Provincia di Trento"**
- **Decreto legislativo n.33/2013 "Codice della trasparenza della pubblica amministrazione" art 32, c.1**
- **Delibera n. 32 20/01/2016 "Linee Guida per l'affidamento dei servizi e enti del terzo settore e alle cooperative sociali" (A.N.A.C)** che prevede che, ai sensi dell'art. 13 della L. 328/2000, l'impresa del Terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.
- **Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 435 del 16 marzo 2018. Approvazione del Regolamento di esecuzione degli articoli 19,20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007 n. 13, in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale**
- **Delibera provinciale n.1182 06/07/2018: "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"**
- **Delibera provinciale n.2474 21/12/2018: "Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'anno 2019 e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità-area anziani"**

Principi

La Carta dei servizi, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruire dei servizi pubblici e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità a cui l'erogazione deve uniformarsi, esplicita i principi che la Cooperativa Antropos segue.
I principi sono i seguenti:

- ***Principio di eguaglianza***: si intende quindi rifiutare ogni ingiustificata discriminazione. Non significa necessariamente adottare comportamenti uniformi per tutti i casi, ma anzi si cerca di adattare le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti
- ***Principio di imparzialità***: le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono regolate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- ***Principio di continuità***: l'erogazione dei servizi avviene in maniera continua, regolare e senza interruzioni, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.
- ***Principio di scelta***: si intende l'impegno a garantire criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi.
- ***Principio di partecipazione***: la partecipazione del cittadino-utente avviene attraverso l'ascolto dello stesso ed è esercitato attraverso il diritto di accesso agli atti e alla documentazione dell'Amministrazione, il diritto di accesso e alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti, il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali, il diritto di limitazione al trattamento, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali

- ***Principi di efficienza e di efficacia***: per poter incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, si garantisce e organizza la formazione e l'aggiornamento del personale, i quali mantengono i rapporti con la rete dei servizi territoriali. Applicare questo principio comporta che si disponga un piano della formazione e un modello di organizzazione, sia della propria struttura e sia dei servizi erogati.

Pubblicazione della Carta dei Servizi

Il presente documento è reperibile presso la nostra sede, in via Rotaliana 69 Mezzocorona (TN), oppure scaricabile dal nostro sito web (www.antropos.tn.it).

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

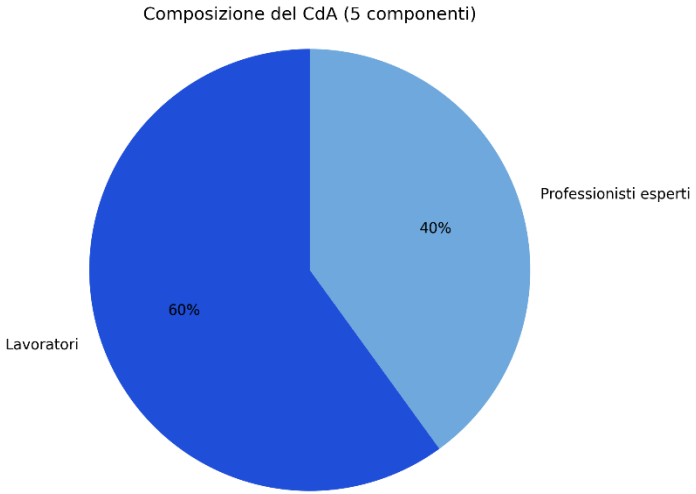
Descrizione generale del soggetto gestore: denominazione, forma giuridica e sede legale

La Società Cooperativa Sociale Antropos presenta una **forma giuridica di cooperativa sociale mista**. Si tratta della prima Cooperativa mista trentina, nata per fusione da due Cooperative sociali: Cooperativa Antropos, di tipo A, per l'erogazione di servizi alla persona, e Cooperativa Lavoro e Occupazione, di tipo B per l'inserimento lavorativo di persone fragili, nel 2018.
La sede legale si trova in via Rotaliana 69 a Mezzocorona (TN).

Governance e numero dei soci

Gli organi di governo della Cooperativa sono l'**Assemblea dei Soci**, il **Consiglio di Amministrazione** e il **Comitato per il Controllo sulla Gestione** (istituito nel dicembre 2019 adottando il sistema monistico[1]).

L'**Assemblea dei Soci,** l'organo sovrano della Cooperativa, è composto da tutti i soci della Cooperativa Antropos S.c.s.



Il **Consiglio di amministrazione** della cooperativa risulta composto da 5 consiglieri: Germano Preghenella, Presidente (data prima nomina 16/05/2014) Antonio Fontanella, Vice Presidente (data prima nomina 29/06/2020), Veronica Ugolini, Consigliere (data prima nomina 19/05/2026) Michele Moser, Consigliere e Membro del Comitato di Controllo sulla Gestione (data prima nomina 19/12/2019) Lorenzo Nicolò, Consigliere e Membro del Comitato di Controllo sulla Gestione (data prima nomina 19/12/2019). Si tratta nello specifico di 3 lavoratori e 2 professionisti esterni.

Il **Comitato di Controllo sulla Gestione** è l'organo di controllo che vigila sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Cooperativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile. Esso è composto da:
Michele Moser, Presidente del Comitato di Controllo sulla Gestione
Nicolò Lorenzo, Membro del Comitato di Controllo sulla Gestione.

La Cooperativa Antropos si avvale di 5 soci volontari e di 4 soci sovventori. I soci lavoratori al 31/12/2025 sono 13.

[1] Nel modello monistico:

- l'amministrazione della società è affidata ad un consiglio di amministrazione
- la funzione di controllo sulla gestione è invece di competenza di un "comitato per il controllo sulla gestione", eletto nell'ambito del consiglio di amministrazione;
- il controllo contabile è (*senza eccezioni*) affidato ad un organo esterno, revisore contabile o Società di revisione.

All'assemblea è attribuito in particolare il potere di nominare il consiglio di amministrazione. Il sistema monistico prevede un consiglio di amministrazione, cui spetta la gestione dell'impresa, che nomina al suo interno un comitato di controllo che esercita il controllo sul corretto esercizio dell'amministrazione. A differenza del modello tradizionale (in cui l'assemblea elegge separatamente gli organi di amministrazione e di controllo) nel modello monistico i controllori sono emanazione degli stessi soggetti controllati. La disciplina del modello monistico è contenuta nel codice civile (artt. dal 2409-sexiesdecies al 2409-noviesdecies c.c.) Fonte: https://it.wikipedia.org/wiki/Sistema_monistico

Autorizzazione e Accreditamento

In base al registro dei soggetti accreditati Art 10 del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg, la Cooperativa Antropos è accreditata per:-

- l'assistenza domiciliare anziani,
- consegna pasti a domicilio per anziani.

Iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione

Cooperativa Antropos è iscritta al Registro provinciale degli Enti cooperativi e all'Albo nazionale delle società cooperative.

Iscrizione all'Albo Nazionale della Società Cooperative

N ISCRIZIONE	DENOMINAZIONE	SEZIONE	CATEGORIA	SOTTO CATEGORIA SOCIALE	CATEGORIA SOCIALE	CODICE FISCALE	REGIONE	SIGLA PROV	NUMERO REA	ALBO COOPERATIVE EDILIZIE (ART 13 DELLA LEGGE 59/1992)*	DATA PRIMA ISCRIZIONE
A157984	ANTROPOS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE	COOPERATIVE SOCIALI	TIPO A e B	RAB	01915930224	TRENTINO - ALTO ADIGE	TN	187167		23/03/2005

Fonte: http://dati.mise.gov.it/index.php/lista-cooperative?resetfilters=0&clearordering=0&clearfilters=0

Associata alla Cooperazione trentina

Telefono	0461-601160
Fax	0461-603384
Email	segreteria@multi.tn.it
Posta elettronica certificata	antropos.coop@pec.it
Attività e servizi	81.21 SERVIZI DI PULIZIA E DISINFEZIONE AMBIENTI
Partita IVA	01915930224
Codice fiscale	01915930224

Codice società	41231
Settore	Settore Cooperative Sociali e Abitazione
Tipo di società	CS
Data di costituzione	11 febbraio 2005
Data di iscrizione al registro delle Cooperative	23 marzo 2005
Comunità	COMUNITA' ROTALIANA-KONIGSBERG
Sottosettore	sociali di tipo Misto (A e B)
Settore di attività	Sociali

Fonte: https://www.cooperazionetrentina.it/it/cooperative/antropos-societa-cooperativa-sociale

Certificazioni e riconoscimenti di qualità dei servizi

La cooperativa sociale Antropos si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare **UNI EN ISO 9001:2015 ISO 14001:2015**, **UNI ISO 45001:2018, FAMILY AUDIT e UNI PDR 125/2022**. Antropos ripone particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove:

- **la qualità del processo in entrata** (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.),
- **la qualità del servizio** (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.),
- **l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto** (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.),
- **l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio e la socializzazione dell'utente** (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei).

Dal 2012 la Cooperativa Antropos è certificata con il marchio **Family Audit** e a seguito di fusione per incorporazione nella L&O si è provveduto ad estendere la certificazione anche alle attività di tipo B della L&O.

Si tratta di uno strumento gestionale, proposto dalla Provincia Autonoma di Trento, che ha come obiettivo di **promuovere l'adozione di politiche del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie**.

All'interno della Cooperativa si lavora in modo consapevole per costruire un ambiente di lavoro rispettoso delle differenze individuali. L'impegno della Cooperativa non riguarda solo le donne, ma abbraccia un concetto più ampio di inclusione e di abbattimento delle barriere, anche verso altre forme di discriminazione. Proprio per dare struttura a questo impegno, misurare ciò che è stato fatto e definire obiettivi concreti per il futuro, la Cooperativa ha intrapreso a fine 2023 il percorso di certificazione UNI/PdR 125 concluso con l'ottenimento della certificazione nel marzo 2024

La Cooperativa Antropos da sempre pone molta attenzione alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; la dimostrazione è l'ottenimento e costante mantenimento della **certificazione ISO 45001:2018**. Il sistema di gestione integrato aziendale coinvolge tutti gli attori coinvolti nel processo: Direzione, Ufficio Sicurezza, RSPP, RLS, la responsabile del sistema di gestione integrato, nonché ovviamente tutti i lavoratori della Cooperativa.

Storia dell'organizzazione e contesto in cui opera

La cooperativa sociale ANTROPOS nasce **nel 2005 all'interno del Gruppo Multiservizi**. Multiservizi S.c.S ha messo a disposizione capitale, sede e personale qualificato per creare due nuove cooperative sociali: **ANTROPOS** e **L.&O. LAVORO & OCCUPAZIONE**. La prima dedicata ai bisogni educativi, di cura e assistenza, la seconda all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e deboli. **Nel 2018 L.&O. LAVORO & OCCUPAZIONE incorpora ANTROPOS dando origine alla prima cooperativa mista trentina nata per fusione da due sociali, una di tipo A e l'altra B**.
Antropos si occupa di **sostenere**, in collaborazione con gli Enti Pubblici, **le famiglie nella cura e assistenza delle persone più fragili, in particolare gli anziani**. Li accompagna sia nelle loro attività quotidiane sia nelle relazioni, aiutandoli a superare la solitudine e a mantenere una buona qualità della vita. I familiari si sentono così sicuri e possono vivere serenamente le altre dimensioni della propria esistenza. Prendersi cura dell'anziano, una fase fondamentale della vita dell'uomo, è gratificante per soci e operatori e contribuisce alla loro crescita umana e professionale.
Il benessere familiare è garantito anche dalla **stabilità lavorativa**. Con l'aiuto dell'ente pubblico e di imprese ben radicate sul territorio, Antropos offre opportunità occupazionali avvalendosi di lavoratori fragili o in situazioni di difficoltà

La cooperativa sociale ANTROPOS ha la sua sede legale all'indirizzo Via Rotaliana 69, Mezzocorona. Tuttavia, è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso altre sedi:

Sede	Indirizzo	Località
Unità locale	Via del Brennero 316	Trento

Aree di intervento

A. Attività di tipo A

La Cooperativa Antropos, per quanto riguarda la parte A legata ai servizi alla persona, si occupa nello specifico di:

- offrire un servizio sociale di base, un livello primario di intervento per la tutela del benessere dell'anziano non completamente autosufficiente. Gli accessi alle abitazioni vengono pianificati assieme ai servizi sociali che rilevano e segnalano le esigenze dell'anziano. Possono essere di diversa intensità: quindicinale, settimanale, con massima frequenza fino a due volte al giorno. Soddisfano bisogni quali: igiene personale e dell'alloggio, aiuto nel confezionamento e nell'assunzione del pasto, eventuale accompagnamento anche in carrozzella per le uscite in passeggiata. Le attività che la cooperativa realizza nel rispetto delle diverse caratteristiche individuali e familiari, consentono alla persona in difficoltà di restare nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere

- svolgere, oltre all'assistenza domiciliare di base, anche quella integrata, le cure palliative e l'assistenza per la demenza, servizi in convenzione con l'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari. Questi interventi prevedono accessi quotidiani – sabato e domeniche comprese – a persone con patologie invalidanti e consentendo di sostenere e aiutare la famiglia nei momenti difficili

- consegna pasti preconfezionati a persone anziane o disabili, generalmente sole o comunque non autosufficienti, su segnalazione del servizio sociale. Il pasto viene consegnato direttamente nelle mani dell'utente o a persona preventivamente incaricata al ritiro. Qualora fosse necessario l'utente viene assistito ed aiutato nell'apertura del contenitore e nello scodellamento del contenuto.

B. Attività di tipo B

Rispetto alla parte B la Cooperativa si occupa e segue:

- inserimenti lavorativi attraverso l'utilizzo di diversi strumenti ed in collaborazione degli enti pubblici, dei servizi territoriali e dei consorzi di cui è consociata. La cooperativa segue principalmente i seguenti tipi di progetto di inserimento lavorativo: 3.3.C (ex Int. 18) - 3.3.D (ex Int. 19) - 3.3.E (ex prog. 20) 3.3.F (ex prog. OccupAzione) ed inserimenti ex Art. 14. Tutti gli inserimenti prevedono una stretta collaborazione con l'ente pubblico Agenzia del lavoro (ADL) per l'individuazione dei candidati e la stesura del progetto. Le tappe principali nel percorso di inserimento sono le seguenti:
    - richiesta da parte della cooperativa ad ADL o proposta da altro ente segnalante (Consorzi ecc.)

- segnalazione
- valutazione preliminare
- progettazione individualizzata
- gestione in itinere
- gestione delle criticità (ove presenti)
- conclusione e trasformazione dell'inserimento.

Ognuna di queste fasi è regolata da procedure, atte a definire un percorso lineare a tutela del lavoratore disabile in primis, ed a garantire un servizio congruo alla richiesta. Figure principali nei percorsi di inserimento sono il Responsabile Sociale, il Tutor ed i vari coordinatori di cantiere.

Riguardo all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate svolge:

- servizi di pulizia e sanificazione garantendo ambienti puliti e igienicamente sicuri, attraverso una programmazione del servizio e un controllo costante dei risultati. L'ottimizzazione dei processi di lavoro permette di monitorare costi e risorse, garantendo elevati standard qualitativi;
- servizio di front office

La Cooperativa svolge anche:

- servizi di ripristino ambientale e manutenzione del verde (intervento 3.3D).

Oltre a queste tipologie di servizi la cooperativa si occupa anche di

- spalatura e sgombero meccanico della neve
- lavori di facchinaggio
- servizio parcheggiatori
- allestimenti in occasione di eventi (fiere, feste campestri, mostre, ecc.).

C. Reciprocità del Mondo A e del Mondo B

Le attività legate alla parte A della Cooperativa sono in collegamento funzionale con le attività della parte B esercitate dalla Cooperativa in riferimento all'art. 1 della legge 381/91.

Questo significa che

MONDO SERVIZI ***A***	FUNZIONALE A	MONDO INSERIMENTO LAVORATIVO ***B***
Si occupa della promozione Umana		Per promuovere la persona, vengono proposti progetti di inserimenti lavorativi che permettono di acquisire abilità e capacità per entrare nel mondo del lavoro
	Sia l'ambito A dei servizi che quello B dell'inserimento lavorativo, hanno come obiettivo comune il miglioramento della qualità della Vita della persona, cercando di sfuggire la marginalizzazione	Al fine dell'obiettivo di evitare la marginalizzazione sociale si promuovono gite sociali
Realizza attività sanitarie e di tipo assistenziale		Oltre all'utenza, sono anche esercitate a favore dei lavoratori occupati
si realizzano attività di sensibilizzazione indirizzate alle amministrazioni locali	L'obiettivo di questo sia per il mondo A, sia per il mondo B è quelli di aumentare la consapevolezza della presenza di soggetti in stato di bisogno necessari di attenzione e fare in modo che la persona venga accolta ed inserita nel mondo del lavoro	

Organigramma

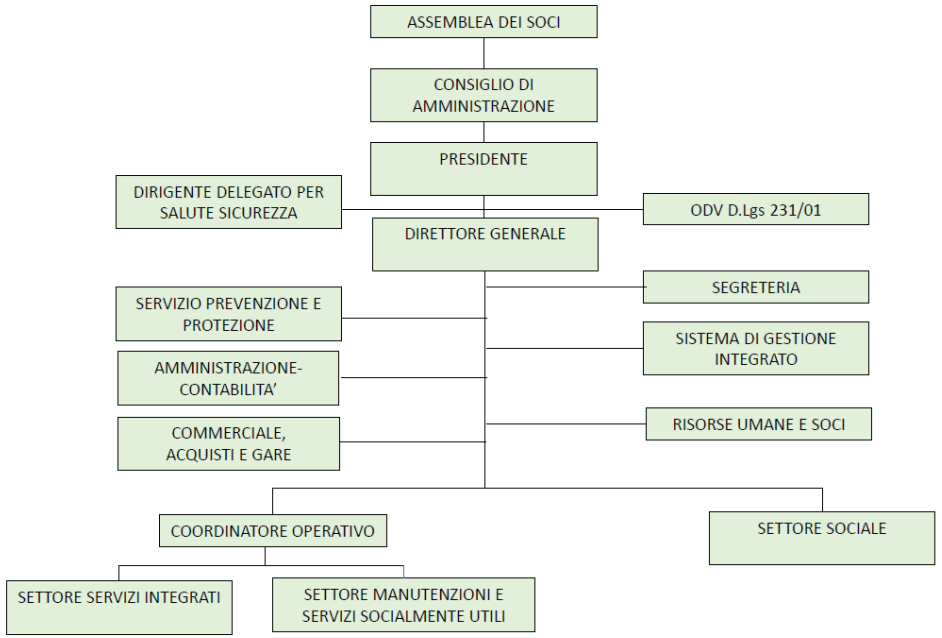
Gli organi di governo della Cooperativa sono l'**Assemblea dei soci** e il **Consiglio di Amministrazione**.

L'**Assemblea ordinaria dei soci**

- approva il bilancio e destina gli utili;
- delibera sull'eventuale istanza di ammissione proposta dall'aspirante socio ai sensi dello statuto;
- procede alla nomina e revoca degli Amministratori;
- procede alla nomina del Comitato per il controllo sulla gestione e del soggetto deputato alla revisione legale dei conti;
- approva i regolamenti che determinano i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica, con le maggioranze previste dall'art. 2521, u.c., del codice civile;
- delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi di quanto previsto nello statuto;
- delibera, all'occorrenza, un piano di crisi aziendale, con le relative forme d'apporto, anche economico, da parte dei soci lavoratori ai fini della soluzione della crisi,

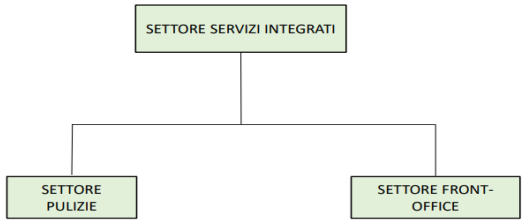
Organigramma valido dal 25/07/2024

ORGANIGRAMMA ANTROPOS S.C.S.



nonché, in presenza delle condizioni previste dalla legge, il programma di mobilità;

- delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei componenti il Comitato per il controllo sulla gestione;
- delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto.



Essa ha luogo almeno una volta all'anno nei tempi indicati all'art. 23 dello Statuto. L'Assemblea inoltre può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario, ovvero per la trattazione di argomenti che tanti soci che rappresentano almeno un decimo dei voti spettanti a tutti i soci sottopongano alla loro approvazione, facendone domanda scritta agli Amministratori. In questo ultimo caso, la convocazione deve avere luogo senza ritardo e comunque non oltre trenta giorni dalla data della richiesta. La convocazione su richiesta dei soci non è ammessa per argomenti sui quali l'Assemblea delibera, a norma di legge, su proposta degli Amministratori o sulla base di un progetto o di una relazione da essi predisposta. Sono riservate all'Assemblea straordinaria le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa; la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri; le altre materie indicate dalla legge. Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel libro dei soci da almeno 90 giorni e che non siano in mora nei versamenti del capitale sottoscritto. Ciascun socio cooperatore ha un solo voto, qualunque sia l'ammontare della sua partecipazione. I soci che, per qualsiasi motivo, non possono intervenire personalmente all'Assemblea, hanno la facoltà di farsi rappresentare, mediante delega scritta, soltanto da un altro socio avente diritto al voto, appartenente alla medesima categoria di socio cooperatore o sovventore. Ciascun socio non può rappresentare più di due soci.

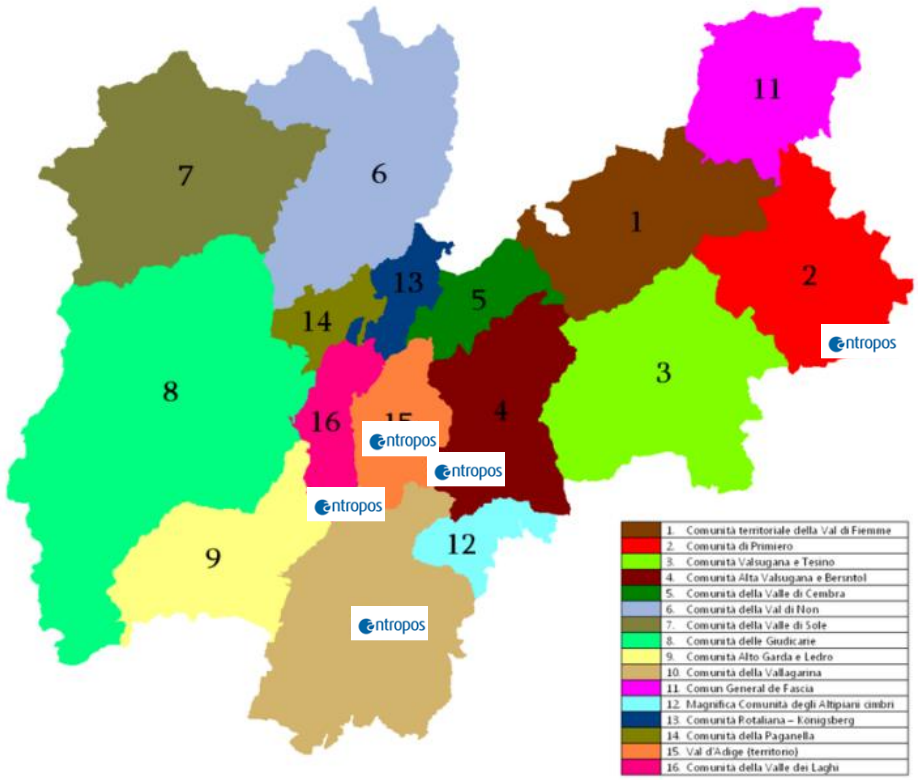
La Società è amministrata da un **Consiglio di Amministrazione** composto dal **Presidente**, dal **Vicepresidente** e **da uno a cinque consiglieri**. L'assemblea elegge, a maggioranza relativa di voti il Presidente e i consiglieri. Almeno un terzo degli Amministratori deve essere in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti per i sindaci dall'art. 2399 primo comma C.C. . Il Consiglio di Amministrazione elegge, fra i suoi membri, il Vicepresidente. L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli amministratori sono rieleggibili. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. A norma dell'art. 2365 comma secondo del codice civile è attribuita al Consiglio di amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizioni normative. Il Consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e

delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un **Comitato esecutivo** formato da alcuni dei suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Il comitato esecutivo ovvero l'amministratore o gli amministratori delegati, potranno compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che risulteranno dalla delega conferita dal consiglio di amministrazione, con le limitazioni e le modalità indicate nella delega stessa. Ogni novanta giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori e al **Comitato per il controllo sulla gestione** sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, in termini di dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Cooperativa e dalle sue controllate. Per quanto riguarda **il Comitato per il controllo l'assemblea stabilisce il numero dei componenti e li nomina scegliendoli tra gli amministratori**. I membri del Comitato per il controllo sulla gestione devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti per i sindaci dall'art. 2399 primo comma C.C. . Essi non possono essere membri del Comitato esecutivo. Ad essi non possono essere attribuite deleghe o cariche particolari, né essi possono svolgere, anche di mero fatto, funzioni attinenti alla gestione dell'impresa sociale o di società che la controllano o ne sono controllate. Almeno uno dei componenti del Comitato per il controllo sulla gestione deve essere iscritto nel registro dei revisori contabili.

Il **Comitato per il controllo sulla gestione**

- elegge al suo interno, a maggioranza assoluta dei suoi membri, il presidente;
- vigila sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile, nonché sulla sua idoneità a rappresentare correttamente i fatti di gestione;
- svolge gli ulteriori compiti affidatigli dal Consiglio di Amministrazione, con particolare riguardo ai rapporti con il soggetto incaricato del controllo contabile.

Il Comitato per il controllo sulla gestione deve riunirsi almeno ogni 90 giorni e della riunione deve redigersi verbale sottoscritto dagli intervenuti e trascritto nel libro dei verbali del Comitato per il controllo sulla gestione. Le riunioni del Comitato sono regolarmente costituite con la presenza della maggioranza dei suoi membri e le delibere sono prese a maggioranza assoluta dei presenti. I membri del Comitato per il controllo sulla gestione devono assistere alle adunanze del Consiglio di Amministrazione, alle assemblee e alle riunioni del Comitato Esecutivo.



Distribuzione territoriale dei servizi

La Cooperativa Antropos, con riferimento ai servizi alla persona quali l'assistenza domiciliare e la consegna dei pasti a domicilio, eroga la maggior parte dei propri servizi nel territorio della **Comunità Rotaliana Königsberg** e **sull'Altopiano della Paganella**. Inoltre, presidia e cura i rapporti e le relazioni in altri territori trentini, in particolare in **Val di Non** e nel **Comun General de Fascia**.

Per quanto riguarda invece gli inserimenti lavorativi, negli ultimi anni la Cooperativa Antropos ha operato nei territori della **Comunità Rotaliana Königsberg**, della **Val d'Adige**, della **Comunità della Valsugana**, della **Val di Fiemme** e della **Comunità della Paganella**.

Si evidenzia infine che l'ambito territoriale di intervento può variare di anno in anno in relazione agli esiti delle gare di affidamento dei servizi.

Si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi **prioritari obiettivi**:

- continuare ad essere **punto di riferimento del territorio**, sia in ambito sociale che occupazionale;
- **migliorando qualitativamente e quantitativamente i servizi di assistenza domiciliare** in convenzione con l'ente pubblico ed anche i servizi erogati direttamente a privati;
- **implementare le possibilità di inserimenti lavorativi per persone fragili o svantaggiate**.

Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora

La cooperativa sociale ANTROPOS si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione di portatori di interessi diversi della collettività e del territorio, al fine di promuovere una governance democratica.

Tra questi rientrano:

- Gli **utenti** sono coloro che usufruiscono dei servizi della Cooperativa sociale Antropos.
- I loro **familiari,** che rappresentano gli interlocutori principali dell'operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza.
- I **soci** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti.
- I **dipendenti**, che rendono possibili i servizi erogati e la cui presenza è indispensabile per la Cooperativa. E sono fondamentali per la valutazione della qualità del lavoro e dei servizi.
- I **volontari** che danno il loro contributo all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.
- La **comunità**, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.
- Gli **enti e i soggetti istituzionali** (come, ad esempio, la Comunità Rotaliana, la Comunità della Paganella, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari) rappresentano coloro che affidano a Antropos l'erogazione dei servizi.
- I **consorzi e le federazion**i (come Consolida e la Federazione Trentina della Cooperazione), volte a coordinare le diverse realtà cooperative.

- Le **fondazioni e altri enti privati**, che svolgono il ruolo di promozione culturale, della ricerca e del welfare, favorendo l'attivazione di progetti nel mondo del sociale.
- I **collaboratori e i fornitori**, che offrono alla Cooperativa le competenze e le risorse e servizi necessari al raggiungimento della propria missione sociale

Solidarietà, **fiducia**, **socialità** caratterizzano i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto, anche in termini di capitale sociale, e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.
Da qui la rilevanza per la cooperativa sociale ANTROPOS di stabilire rapporti con: gli enti pubblici, le imprese ordinarie del territorio e le altre organizzazioni di Terzo settore.

Gli enti pubblici: alcune attività della cooperativa sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico, ha promosso un nuovo sistema di co progettazione dei servizi e di realizzazione dei piani di zona e nuovi servizi per la comunità.

Le imprese profit del territorio: nel 2020, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese compartecipando ad Aggregazioni temporanee di impresa (ATI) e ad appalti pubblici, per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa e per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. Le imprese ordinarie rappresentano importanti partner per l'organizzazione e per la realizzazione di attività di interesse sociale per il territorio e per questo nel 2020 la cooperativa ha avuto momenti di incontro e confronto anche con associazione Artigiani, associazione Commercianti e associazioni Imprenditoriali di Settore.

Le organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore: la cooperativa sociale è al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo settore. La rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale, quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la **generazione di nuovi servizi** ed **attività di interesse generale per la comunità**, che sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini e coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si vuole anche sottolineare come la cooperativa sociale ANTROPOS si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2020, essa è stata intercettata da imprese del territorio per possibili nuove partnership.

Rapporti con i cittadini – utenti

Per cercare di aumentare **conoscenza e confronto con la comunità locale**, la cooperativa si è impegnata in:

- azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione;
- l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità;
- attività di comunicazione e informazione alla comunità sui vari servizi offerti dalla Cooperativa sul territorio;
- l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini;
- lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità;
- l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

Tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare:
- la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio
- attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli…).

Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la **comunicazione verso la comunità** è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità:
- **bilancio sociale**
- **carta dei servizi**
- **codice etico**
- **certificazioni di qualità**
- certificazioni di parità di genere
- **altre certificazioni di prodotto e processo**
- **sito internet**
- **social network**.

La presenza nel territorio della cooperativa ha due possibili ulteriori elementi di riscontro:
- **Visibilità della stessa**: la cooperativa sociale ANTROPOS è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale, per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio
- **Volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa**: si danno indicazioni della capacità della cooperativa di attrarre nella capacità di coinvolgere volontari e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (si ricorda composto da una parte dei membri del CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale.

Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state **innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.**

Modalità e tempi di monitoraggio della carta dei servizi

La Carta dei Servizi viene periodicamente monitorata ed aggiornata (quando necessario) dal referente scelto ed identificato nella figura di Stefania Anselmi, Vicepresidente della Cooperativa Antropos nominata in data 07/08/2019. Ogni 3 anni viene totalmente revisionata e successivamente ripubblicata ed esposto sul sito ufficiale della cooperativa.

Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento
AREA ANZIANI

Assistenza domiciliare

Servizio	Assistenza domiciliare
Aggregazione funzionale	Età anziana - Ambito domiciliare e di contesto
Tipologia degli interventi	Igiene personale e dell'alloggio, aiuto nel confezionamento e nell'assunzione del pasto, eventuale accompagnamento anche in carrozzella per le uscite in passeggiata. Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è rivolto tutti a coloro che necessitano di aiuto e sostegno, temporaneo o continuativo, per la presenza di limitazioni funzionali, disabilità, o in situazioni che comportino il rischio di emarginazione, e che non dispongono di un adeguato o sufficiente supporto assistenziale. L'obiettivo primario è quello di favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, sia esso un'abitazione privata, una co-abitazione o una struttura socio-assistenziale, e di affiancare i familiari e/o altre persone che si occupano dell'assistenza coinvolgendoli nel percorso assistenziale e fornendo loro supporto e sollievo. Nella prospettiva della

	promozione del benessere e di una migliore qualità della vita, il servizio concorre assieme ad altri servizi nel prevenire i rischi di disgregazione sociale ed isolamento e rimuovere le condizioni di emarginazione e nell'evitare i collocamenti impropri in strutture residenziali e favorire i rientri nella propria abitazione attraverso progetti di riabilitazione mirati. Il servizio di assistenza domiciliare può essere attivato anche per affiancare, informare e formare l'assistente privata o i familiari allo svolgimento delle attività di cura e di mobilizzazione del famigliare non autosufficiente, oppure per rispondere a situazioni di necessità temporanea (es. periodo post-operatorio)
Attività nello specifico e tempistiche di realizzazione	- cura e aiuto alla persona: aiuto nell'igiene e nella cura personale, attività di mobilizzazione volte a favorire la deambulazione, supporto nelle attività di preparazione e consumo dei pasti; attività svolta durante tutto l'anno; - assistenza a domicilio con lo scopo di dare la possibilità ai familiari di avere del tempo di riposo e di poter condurre una vita personale e lavorativa; attività svolta durante tutto l'anno; - governo della casa; attività svolta durante tutto l'anno; - sostegno relazionale: supporto alla vita di relazione, accompagnamento per l'accesso ai servizi del territorio e per il disbrigo di commissioni personali, attività di integrazione con la comunità locale; ogni anno verrà realizzata almeno una azione di sostegno relazionale a supporto dei caregivers, familiari o volontari; - attività ricreative, culturali e motorie a favore degli utenti – per promuovere l'inclusione sociale; attività svolta durante tutto l'anno; - formazione – informazione ai caregivers (familiari e non) in merito alle attività dell'accudimento e della mobilizzazione delle persone sufficienti e non autosufficienti a domicilio; iniziativa svolta almeno 1 volta all'anno; - informazione ai caregivers sulle iniziative di invecchiamento attivo, e orientamento all'accesso dei servizi disponibili sul territorio; iniziativa svolta almeno 1 volta all'anno; - formazione ai caregivers in merito agli strumenti presenti a domicilio, utili per la mobilizzazione (sollevatore, letto ospedaliero…) o per il controllo di parametri sanitari base; formazione svolta almeno una volta all'anno;
Destinatari	Persone anziane di età superiore ai 64 anni che, in assenza di adeguato o sufficiente supporto familiare, necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa, e i loro familiari. Il servizio può essere rivolto anche a persone in condizione di disabilità temporanea o permanente, famiglie in difficoltà che necessitano di assistenza per uno o più componenti del nucleo familiare e in generale tutte le persone in situazione di fragilità.

Orari del servizio	Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato in determinati territori, mentre in altri dal lunedì alla domenica.
	Gli operatori sono presenti a domicilio della persona assistita con gli orari definiti nel Piano assistenziale compatibilmente con i bisogni della persona assistita e del nucleo familiare. Nelle situazioni complesse, e per ragioni di sicurezza, l'intervento può essere svolto con la compresenza di due operatori. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti.
Modalità di accesso e presa in carico	Su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti al fine di definire il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.). Il soggetto erogatore predispone le periodiche relazioni di verifica.
Chi opera nel servizio	Coordinatore – Referente Tecnico Operatore Socio Sanitario (OSS) Operatore Socio Assistenziale (OSA) Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio certificato (OAD)
Qualifiche del personale	I servizi sono erogati da personale qualificato in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Gli operatori sono coordinati da figure con funzioni di supervisione e garantiscono interventi professionali, continui e rispettosi della dignità della persona. La Cooperativa promuove la formazione e l'aggiornamento continuo del proprio personale al fine di assicurare elevati standard qualitativi.
Monitoraggio e verifiche	Verifica periodica con l'utente: Verifica/controllo della qualità con utente almeno una volta all'anno, se possibile mediante visita domiciliare. Verifica periodica con la figura professionale del Committente di riferimento: Valutazione Piano di lavoro con assistente sociale dalle 3 alle 4 volte all'anno con stesura verbale. Verifica periodica con le operatrici che abitualmente erogano il servizio: Colloquio di verifica con operatore almeno una volta all'anno.

Assistenza domiciliare integrata

Servizio	Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) – Assistenza Domiciliare per le Cure Palliative (ADCP) e Assistenza Domiciliare per la Demenza (ADPD)
Tipologia degli interventi	Oltre all'assistenza domiciliare di base, la cooperativa svolge servizi di assistenza domiciliare integrata, assistenza domiciliare per le cure palliative e assistenza domiciliare per la demenza. Si tratta di servizi in convenzione con l'Azienda Provinciale dei servizi sanitari. Il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP) rappresenta una forma assistenziale dedicata a pazienti con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata. Obiettivo dell'assistenza è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per il paziente al proprio domicilio, mediante il controllo del dolore e degli altri sintomi legati alla malattia nonché il sostegno della famiglia. Questa forma assistenziale può essere integrata da un supporto domiciliare (SAD) per aiutare la famiglia nelle attività di assistenza quali ad esempio igiene e mobilizzazione. Su richiesta della famiglia può essere presente un volontario.
Destinatari	Persone con patologie invalidanti. Pazienti con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata Persone anziane di età superiore ai 64 anni che, in assenza di adeguato o sufficiente supporto familiare, necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa. Il servizio può essere rivolto anche a persone in condizione di disabilità temporanea o permanente, famiglie in difficoltà che necessitano di assistenza per uno o più componenti del nucleo familiare e in generale tutte le persone in situazione di fragilità.
Orari del servizio	Il servizio è disponibile 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

	Gli operatori sono presenti a domicilio della persona assistita con gli orari definiti nel Piano assistenziale compatibilmente con i bisogni della persona assistita e del nucleo familiare. Nelle situazioni complesse, e per ragioni di sicurezza, l'intervento può essere svolto con la compresenza di due operatori. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti
Modalità di accesso e presa in carico	Su richiesta dell'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti al fine di definire il piano assistenziale individualizzato (P.a.i.). Il soggetto erogatore predispone le periodiche relazioni di verifica.

Chi opera nel servizio	Coordinatore – Referente Tecnico Operatore Socio Sanitario (OSS) Operatore Socio Assistenziale (OSA) Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio certificato (OAD)
Qualifiche del personale	I servizi sono erogati da personale qualificato in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Gli operatori sono coordinati da figure con funzioni di supervisione e garantiscono interventi professionali, continui e rispettosi della dignità della persona. La Cooperativa promuove la formazione e l'aggiornamento continuo del proprio personale al fine di assicurare elevati standard qualitativi.

Monitoraggio e verifiche	Verifica periodica con l'utente: Verifica/controllo della qualità con utente almeno una volta all'anno, se possibile mediante visita domiciliare. Verifica periodica con la figura professionale del Committente di riferimento: Valutazione Piano di lavoro con assistente sociale dalle 3 alle 4 volte all'anno con stesura verbale. Verifica periodica con le operatrici che abitualmente erogano il servizio: Colloquio di verifica con operatore almeno una volta all'anno.

Consegna Pasti a domicilio

SERVIZIO	Consegna Pasti
AGGREGAZIONE FUNZIONALE	Età anziana - Ambito domiciliare e di contesto
Tipologia degli interventi	Il servizio a domicilio consiste nella consegna dei pasti presso il domicilio dell'utente. Il servizio risponde all'incapacità di procedere autonomamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione per le persone che non sono in grado di provvedere autonomamente al pasto e che sono prive di una rete familiare di supporto. La consegna del pasto a domicilio è un'occasione per monitorare la situazione della persona e, qualora necessario, per supportare l'utente nell'apertura del contenitore e attivare, in caso di necessità, i servizi territoriali. Si configura come intervento socio-assistenziale ai sensi della LP 13/2007 per lo sviluppo di una prestazione assistenziale di supporto e di relazione con il beneficiario del servizio che vede assicurata, oltre alla mera consegna del pasto con la conseguente sicurezza di una corretta alimentazione, anche una funzione generale di controllo e prevenzione, di conoscenza diretta e di sviluppo di contatti e relazioni quotidiane di scambio e collegamento anche con altre iniziative territoriali. La consegna del pasto si configura quindi come un'occasione di presidio, di relazione e di attivazione di ulteriori interventi che favoriscono la permanenza della persona a domicilio.
Destinatari	Gli utenti del Servizio Pasti a domicilio sono prevalentemente persone anziane con più di 64 anni, generalmente sole o non autosufficienti, con limitata autonomia e prive di adeguato supporto familiare, che non sono in grado di confezionare autonomamente il pasto o che necessitano di una alimentazione corretta. Il servizio può essere rivolto anche a persone adulte o disabili.
Orari del servizio	Il servizio è disponibile 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.
	La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati.
Modalità di accesso e presa in carico	L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e dei familiari e che rileva e segnala le eventuali esigenze della persona.

Chi opera nel servizio	Coordinatore Operatore/operatrice per l'assistenza a domicilio Volontari

INSERIMENTI LAVORATIVI

Intervento 3.3.C

Tipologia degli interventi	3.3.C Titoli di acquisto (voucher) per l'accesso a progetti individualizzati di inserimento lavorativo di persone con disabilità o in condizione di svantaggio
Destinatari e requisiti	Sono destinatarie le persone disoccupate residenti in provincia di Trento al momento della richiesta del titolo di acquisto e segnalate da un servizio pubblico. La segnalazione non è prevista per le persone ex detenute, ex internate ed ex sottoposte a regime alternativo alla detenzione. Possono non essere disoccupate, ma in ogni caso devono essere prive di occupazione e possono non possedere il requisito della residenza, le persone detenute e internate negli istituti penitenziari, quelle condannate e internate ammesse alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno e i cittadini stranieri sottoposti a situazioni di violenza o grave sfruttamento come individuati dagli articoli 18 e 18 bis del D. Lgs. 286/1998. Per le persone con disabilità iscritte nell'elenco della L. 68/99 non è necessario il requisito della residenza.
Esclusione dal servizio	- titolari di pensione o coloro che hanno maturato i requisiti per la pensione anticipata o di vecchiaia; - destinatari, privi di occupazione da meno di 12 mesi, per i quali lo stesso datore di lavoro ha già beneficiato di finanziamento all'occupazione negli ultimi 3 anni; - destinatari, privi di occupazione da meno di 12 mesi, per i quali altro datore di lavoro ha già beneficiato di finanziamento all'occupazione e il rapporto di lavoro si è concluso da meno di 12 mesi; - destinatari, privi di occupazione da meno di 12 mesi, che hanno già utilizzato interamente un voucher per progetti individualizzati di inserimento lavorativo presso lo stesso datore di lavoro negli ultimi 3 anni o presso altro datore di lavoro, in quest'ultimo caso quando il rapporto di lavoro si è concluso da meno di 12 mesi. I destinatari non possono essere assunti con contratto di lavoro intermittente o nell'ambito di "Progetti occupazionali in lavori socialmente utili per accrescere l'occupabilità e per il recupero sociale di persone deboli" o con i benefici dell'intervento "Integrazione delle politiche provinciali di incentivazione". Non possono inoltre essere assunti nell'ambito degli interventi promossi dal Servizio per il sostegno occupazionale e la valorizzazione ambientale (L.P. 32/1990 – Progettone).

Erogazione del servizio	L' Agenzia del lavoro rilascia titoli di acquisto (voucher) a persone con disabilità o in condizione di svantaggio al fine di sostenere, con servizi di accoglienza, affiancamento e supporto, il loro inserimento lavorativo nell'ambito dei soggetti attuatori e favorire, di conseguenza, l'acquisizione di nuove competenze e la loro integrazione sociale. Il titolo di acquisto concesso al destinatario in seguito a sua richiesta finanzia l'attuazione di progetti individualizzati, che prevedono un insieme di azioni integrate di accoglienza, tutoraggio, formazione e supporto, svolte in costanza di rapporto di lavoro, da parte di un tutor e di un responsabile sociale individuati dal soggetto accreditato. Sono ammessi in via temporanea e, comunque, per un periodo non superiore ad un anno, tutor o responsabili sociali che non abbiano potuto partecipare alla formazione obbligatoria prevista; in questo caso il valore del titolo di acquisto è decurtato del 10% in relazione ad ogni singola figura e per il relativo periodo. Il valore nominale e la durata del titolo di acquisto per l'inserimento lavorativo, sono definiti tenendo conto della tipologia del destinatario e del tipo di rapporto di lavoro. Il valore del titolo di acquisto è considerato in relazione al rapporto di lavoro a tempo pieno e viene riproporzionato per il part-time. In caso di interruzione dei servizi per cause non riconducibili alla volontà del soggetto attuatore, il valore del titolo di acquisto viene rideterminato su base giornaliera. Il destinatario sceglie il soggetto accreditato che provvederà a collaborare nella definizione del progetto individualizzato e a erogare i servizi di inserimento lavorativo. Nel caso in cui il soggetto accreditato applichi al destinatario il salario d'ingresso previsto dal contratto di riferimento, il valore del titolo di acquisto viene ridotto del 10%
Modalità di accesso	Cooperative sociali di tipo b) o altri operatori economici che presentano i seguenti requisiti: 1. specializzazione nell'occupazione e nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità o svantaggio; 2. previsione, tra le finalità dell'ente, dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità o svantaggio; 3. disponibilità di almeno una figura professionale di tutor con comprovata competenza nel sostegno all'apprendimento di persone con disabilità o svantaggio; 4. disponibilità di almeno una figura professionale con comprovata competenza nella definizione e attuazione di progetti di inserimento lavorativo e nella gestione di relazioni con i servizi territoriali, in particolare quelli sociosanitari, e con il sistema delle imprese locali volto a garantire opportunità di passaggio a contesti occupazionali non protetti (responsabile sociale).
Chi opera nel servizio	Tutor Responsabile sociale

Intervento 3.3.D

Tipologia degli interventi	Intervento 3.3.D Progetti occupazionali in lavori socialmente utili per accrescere l'occupabilità e per il recupero sociale di persone deboli
Destinatari e requisiti	Disoccupati, iscritti in apposite liste, residenti in provincia di Trento da almeno 5 anni continuativi oppure da almeno dieci anni nel corso della vita purché residenti da almeno un anno in provincia di Trento o emigrati trentini iscritti all'Aire da almeno tre anni. E' possibile derogare al requisito della residenza in casi di comprovata necessità, attestata dal servizio segnalante. Le categorie di lavoratori che possono iscriversi nelle apposite liste saranno definite contestualmente all'adozione del provvedimento finalizzato ad armonizzare le regole di accesso ai lavori socialmente utili provinciali e al c.d. Progettone di cui alla L.P 32/1990, garantendo la possibilità di iscrizione nelle predette liste almeno alle seguenti categorie: a1) disoccupati da più di 12 mesi con più di 45 anni, con classe di difficoltà occupazionale molto alta; a2) disoccupati da più di 12 mesi, con più di 50 anni d'età; b) disoccupati, con più di 25 anni, iscritti come disabili nell'elenco di cui alla L. 68/99; c) disoccupati, con più di 25 anni, segnalati dai servizi sociali o dai servizi sanitari. Ad eccezione dei capisquadra, i lavoratori non possono essere coinvolti per più di quattro anni consecutivi, calcolati a partire dal 2017, ad eccezione di lavoratori che compiono 50 anni nel corso dell'anno civile di attuazione dei progetti o per i quali Agenzia del lavoro autorizzi la deroga su richiesta motivata da parte dei servizi segnalanti. Nell'individuazione dei destinatari da inserire nei progetti si tiene conto in primo luogo dello stato di svantaggio sociale e della difficoltà di inserimento lavorativo. Ai fini del presente intervento, i periodi di attività prestata nell'ambito dello stesso sono considerati neutri.
Erogazione del servizio	Agenzia del lavoro finanzia progetti di pubblica utilità al fine di favorire l'inserimento nel mondo del lavoro e l'integrazione sociale di persone deboli. I beneficiari del finanziamento presentano ad Agenzia del lavoro i progetti per la relativa approvazione. Tali progetti devono prevedere: - l'occupazione e il recupero sociale dei lavoratori in lavori socialmente utili; - i nominativi delle persone da coinvolgere e i criteri adottati per la loro scelta, che devono tener conto del reale stato di bisogno delle persone iscritte e della loro rotazione, della condizione di svantaggio sociale e della difficoltà di inserimento lavorativo.

	I beneficiari possono presentare progetti relativi a più anni civili, per un massimo di tre anni, comunicando annualmente, invece, i nominativi delle persone, con i criteri di scelta. L'attuazione dei progetti viene affidata, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti, da parte dei Beneficiari a cooperative sociali di tipo b). I progetti devono avere prevalente contenuto di manodopera e riguardare perlopiù i settori di attività di seguito elencati: ● abbellimento urbano e rurale, ivi compresa l'attività di manutenzione; ● valorizzazione di beni culturali ed artistici anche mediante l'attività di salvaguardia, promozione, allestimento e custodia di mostre relative a prodotti, oggetti ed attrezzature del territorio nonché riordino o recupero e valorizzazione di testi e/o documenti di interesse storico o culturale; ● recupero di materiale e beni nell'ambito di attività afferenti alla "Rete provinciale del Riuso"; ● riordino di archivi correnti e/o recupero di lavori arretrati di tipo tecnico o amministrativo, non rientranti nelle attività di ordinaria amministrazione dell'Ente; ● servizi di custodia e vigilanza finalizzati alla migliore fruibilità degli impianti e attrezzature sportive, di centri sociali, di centri socio-assistenziali educativi e/o culturali gestiti dagli Enti promotori; ● particolari servizi ausiliari di tipo sociale a carattere temporaneo, compatibili con il grado di debolezza o svantaggio del lavoratore o particolari servizi necessari per il recupero del lavoratore (purché non in sostituzione di quanto già attuato sul territorio).
Durata del servizio	I progetti hanno una durata minima di 4 mesi e massima di 10 mesi ad eccezione dei progetti pluriennali di servizi ausiliari di tipo sociale la cui durata massima è di 24 mesi. I progetti di durata massima di 10 mesi devono svolgersi nell'arco dell'anno civile (01 gennaio - 31 dicembre). Possono essere presentati, inoltre, progetti pluriennali per i servizi ausiliari di tipo sociale, per un periodo massimo di 24 mesi, nei limiti di 15 opportunità occupazionali annue, o in misura maggiore se altre opportunità occupazionali non venissero assegnate o utilizzate totalmente.
Modalità di accesso	Comuni, Comuni convenzionati, Comunità, APSP e Aziende speciali. Nel caso di progetti pluriennali per servizi ausiliari di tipo sociale: Comunità, Comuni e Comuni convenzionati con popolazione superiore a 10.000 abitanti.

Chi opera nel servizio	Per l'attuazione dei progetti deve essere previsto un coordinatore di cantiere. In caso di gruppi di lavoro numerosi, deve altresì essere previsto un caposquadra, scelto dal soggetto attuatore, da individuare tra le persone in possesso di esperienza e professionalità adeguate. Per i progetti riguardanti il settore di attività di abbellimento urbano e rurale, la squadra di lavoro deve essere composta da almeno due soggetti ed almeno il 60% dei componenti, capo squadra escluso, da persone "segnalate" o invalide salvo indisponibilità nella lista di persone residenti o domiciliate nel territorio del comune in cui si svolgono le attività previste nel progetto e/o nei comuni limitrofi, o presentazione di adeguate motivazioni espresse dal beneficiario del finanziamento o, a progetto approvato, nei casi di cessazione del rapporto di lavoro o di rifiuto da parte del lavoratore.

Intervento 3.3.E

Tipologia degli interventi	Intervento 3.3.E Progetti occupazionali in lavori socialmente utili per accrescere l'occupabilità e per il recupero sociale di persone con disabilità nell'ambito di enti pubblici
Destinatari e requisiti	Persone con disabilità individuate da Agenzia del lavoro che presentano particolari caratteristiche e difficoltà di inserimento nel ciclo lavorativo ordinario, iscritte nell'elenco provinciale della legge 68/99 da più di 12 mesi e prive di occupazione.
	I Destinatari devono rientrare in una delle seguenti categorie: ● invalidi civili con disabilità fisica pari o superiore al 67%; ● invalidi civili con disabilità psichica; ● invalidi del lavoro con percentuale pari o superiore al 60%; ● invalidi di servizio, con minorazioni ascritte dalla prima alla terza categoria; ● invalidi nelle condizioni di cui all'art. 1, comma 1, della L. 222/84; ● ciechi civili e sordomuti. Nel caso in cui una persona, inserita attraverso il presente intervento, venga scelta da una pubblica amministrazione con chiamata nominativa a copertura di un posto di cui alla L. 68/99, non è necessario attivare per la stessa un percorso di tirocinio, se destinata a svolgere le medesime mansioni a cui era stata adibita durante il progetto occupazionale qui regolamentato.
Erogazione del servizio	Comuni, Comuni convenzionati, Comunità, APSP e altri Enti pubblici.

Intervento 3.3.F

Tipologia degli interventi	Intervento 3.3.F Progetto OccupAzione: opportunità lavorative in lavori socialmente utili per persone con disabilità, nell'ambito di servizi ausiliari di tipo sociale
Destinatari e requisiti	Persone con disabilità iscritte nell'elenco provinciale della legge 68/99.
	I destinatari devono essere iscritti nell'elenco dei disabili della provincia di Trento, di cui alla legge 68/99, alla data di presentazione della domanda di adesione e alla data di eventuale assunzione. In occasione dell'approvazione dell'avviso pubblico sono definiti ulteriori requisiti che tengano conto dei seguenti criteri: ● età ● anzianità di disoccupazione ● territorialità ● partecipazione a progetti di lavori socialmente utili.
Erogazione del servizio	Agenzia del Lavoro intende favorire il recupero sociale e l'accrescimento delle competenze di persone con disabilità iscritte nell'elenco della L. 68/99 attraverso l'inserimento presso Enti pubblici nel settore dei servizi alla persona. Il numero delle opportunità occupazionali viene stabilito annualmente in relazione alle risorse finanziarie disponibili e ai posti richiesti dagli Enti che aderiscono al Progetto. L'attuazione dei progetti viene affidata da parte dei Beneficiari a cooperative sociali di tipo b).
Modalità di accesso	Le persone con disabilità iscritte nell'elenco della L. 68/99 devono aderire ad un avviso pubblico e sostenere un apposito colloquio di selezione per verificare l'idoneità al lavoro richiesto. Le persone ritenute idonee, prima dell'avviamento presso gli Enti, devono seguire un breve percorso formativo. Comuni, Comuni convenzionati, Comunità, APSP.
Orario del servizio	Il progetto prevede una durata media di 5 mesi, indicativamente nel periodo da dicembre ad aprile. La durata può variare solo in casi particolari e in seguito a valutazione da parte di Agenzia del lavoro

Inserimenti ex art. 14

Tipologia degli interventi	Convenzione ex art. 14 con coop. sociali Lo strumento consente alle aziende tenute ad assumere un lavoratore disabile – secondo quanto previsto dalla Legge 68/99 – di assolvere all'obbligo attraverso l'affidamento di una commessa di lavoro ad una cooperativa sociale di tipo B. Quest'ultima, per svolgere tale commessa, assumerà uno o più lavoratori con disabilità individuati dall'Agenzia del Lavoro.
Destinatari e requisiti	Persone iscritte alle liste L.68/99 in possesso di relazione conclusiva che preveda un percorso di collocamento mirato con interventi di supporto - priorità per tipologia di invalidità ● disabili psichici disabili con invalidità fisica e/o sensoriale superiore al 74% ● sordomuti o non vedenti ● disabili ultracinquantenni ● disabili disoccupati da più di 24 mesi;
Erogazione del servizio	1. Sottoscrizione della Convenzione tra azienda, cooperativa sociale e Agenzia del lavoro (ADL) 2. Segnalazione dell'avvenuta stipula da ADL al Centro per l'Impiego territoriale (CPI), segue identificazione interna dell'operatore L. 68 referente per la specifica Convenzione 3. Scambio di informazioni tra CPI e referente della cooperativa rispetto il profilo professionale, la strutturazione dell'attività e le mansioni, la contrattualità, il luogo di lavoro e le caratteristiche di contesto: 2 modalità possibili - operatore L. 68 verso cooperativa o cooperativa verso operatore L. 68; 4. Valutazione ed individuazione della persona con disabilità da parte dell'operatore L. 68, con successivo coinvolgimento della Rete dei servizi. 5. Colloquio informativo dell'opportunità tra operatore L. 68 e la persona individuata, eventuale raccolta dell'interesse; 6. Comunicazione da parte dell'operatore L.68 del nominativo e del profilo al referente della cooperativa; 7. Colloquio conoscitivo tra persona e referente della cooperativa; 8. Svolgimento di visita medica preventiva del Lavoro; 9. Condivisione dell'avvio progettuale con la Rete, raccolta di elementi valutativi e: - elaborazione della bozza del progetto di inserimento lavorativo - incontro con la persona e la Rete per discutere/condividere/formalizzare il progetto - sottoscrizione del progetto (persona, cooperativa e Rete) - inoltro da parte dell'operatore L.68, del nominativo individuato, ad ADL - accordo sulla cadenza di appuntamenti di verifica (persona, cooperativa e Rete); Contemporaneamente in cooperativa

	- avvio adempimenti amministrativi e organizzativi dell'organico e del cantiere: - raccolta documentazione e predisposizione assunzione - inoltro in ADL del progetto individualizzato e del documento -domanda di riconoscimento della quota, intestata all'azienda -programmazione dell'organico (collega referente/tutor) -visita al cantiere per predisposizione piani operativi di massima con il Coordinatore di commessa - riunione di presentazione, con la persona, del collega referente/tutor ed organizzativa dell'avvio di attività in cantiere.

Sezione Contatti E Reclami

Per contattare i vari Servizi, richiedere informazioni, proporre osservazioni o reclami si può fare riferimento alla tabella sottostante:

AREA ANZIANI			
SERVIZIO	INDIRIZZO	RECAPITO TELEFONICO	EMAIL
Assistenza domiciliare Assistenza domiciliare integrata Consegna pasti	Cooperativa Antropos via Rotaliana 69 - 38016 Mezzocorona - (TN)Italia	Segreteria numero: 0461 601160	mail: segreteria@antropos.tn.it pec: antropos.coop@pec.it informazioni per i servizi svolti da Antropos: mail: sociale@antropos.tn.it
AREA INSERIMENTI LAVORATIVI			
SERVIZIO	INDIRIZZO	RECAPITO TELEFONICO	EMAIL
Intervento 3.3.C Intervento 3.3.D	Cooperativa Antropos via Rotaliana 69 - 38016 Mezzocorona - (TN)Italia	Segreteria numero: 0461 601160	mail: segreteria@antropos.tn.it pec: antropos.coop@pec.it informazioni per i servizi svolti da Antropos:

Intervento 3.3.E Intervento 3.3.F Inserimenti ex art. 14			mail: sociale@antropos.tn.it

Gestione Reclami

La Cooperativa riconosce il reclamo come uno strumento fondamentale di tutela degli utenti e di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.
Ogni utente, familiare o persona di riferimento ha il diritto di presentare **reclami, osservazioni o segnalazioni** in merito ai servizi ricevuti.
I reclami possono essere presentati:

- in forma **scritta**, tramite consegna diretta presso la sede della Cooperativa o invio all'indirizzo di posta elettronica dedicato del modulo sottostante;
- in forma **verbale**, rivolgendosi agli operatori o al personale di coordinamento.

La Cooperativa si impegna a:

- prendere in carico ogni reclamo in modo **tempestivo e riservato, entro 3 giorni dalla ricezione**;
- garantire una **valutazione attenta e imparziale** della segnalazione ricevuta;
- fornire un **riscontro entro tempi congrui**, di norma entro 15 giorni dalla ricezione;
- adottare, ove necessario, **azioni correttive** finalizzate al miglioramento del servizio.

La presentazione di un reclamo non comporta alcuna conseguenza negativa sull'accesso o sulla continuità del servizio e avviene nel pieno rispetto della **dignità e della privacy** delle persone coinvolte.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE RI RECLAMI – OSSERVAZIONI - SEGNALAZIONI

Nome	**Cognome**	**Compilo il modulo in qualità di**	**UTENTE/FAMILIARE**
Via	**Numero**	**Cap**	**Città**
Telefono	**Email**		

Descrizione Episodio o evento critico	
Suggerimenti migliorativi	
Aspettative	

Modulo Gradimento Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini, i committenti, e i destinatari dei servizi. Attraverso questo strumento Antropos si propone di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti realizzati e di rendere evidenti i principi sui quali si basa l'agire professionale e sociale.

Per potenziare sempre di più questo importante strumento di comunicazione chiediamo di dare la sua opinione attraverso alcune brevi risposte.
La Cooperativa ne terrà conto per migliorare il Documento**.**

Ritiene comprensibile la nostra Carta dei Servizi?	**Sì, PERCHÉ**	**NO, PERCHÉ**
Ritiene che il Documento abbia soddisfatto le sue esigenze?	**Sì, PERCHÉ**	**NO, PERCHÉ**
Quali parti secondo Lei sono da ampliare per conoscere in maniera più approfondita la Cooperativa?		
Quali parti le sembrano maggiormente esplicative nel descrivere la Cooperativa Antropos?		
Altri suggerimenti		

Tabella della Qualità

Servizio Assistenza Domiciliare

	ATTIVITÀ	**INDICATORI**
AVVIO DEL SERVIZIO		
ACCESSO AL SERVIZIO	Prima Segnalazione Analisi e Valutazione del Servizio Adatto alla Richiesta dell'Utente	Passaggio da segnalazione ad attivazione del servizio
PROGETTO INDIVIDUALIZZATO	Ricezione del PAI Piano Assistenziale Individualizzato dagli enti di riferimento, utente e famiglia Osservazione ed eventuale modifica del PAI Invio del Pai al personale che effettuerà il servizio Confronto con l'utente per l'inizio del servizio	Entro 1 settimana
EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
ELABORAZIONE TURNI	Confronto con i servizi e famiglia per verifica andamento del servizio Garantire una programmazione dei servizi	Entro 1 mese, più frequente se la situazione lo richiede. Garantire le ore settimanali previste dal PAI Informazione dell'utente in tempo prima

	Gestione eventuali variazioni del servizio Garanzia di una puntualità del servizio	dell'avvio del servizio Segnalazione all'utente di eventuale servizio svolto in ritardo o in altro orario
MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO	Monitoraggio e aggiornamento del PAI per mantenere la coerenza del bisogno nel tempo verifica costante da parte del Referente del Servizio lavoro di equipe (Referente del Servizio, operatori) confronto con Ente di Riferimento che hanno richiesto l'attivazione del Servizio (APSS o Assistente Sociale della Comunità di Valle) Capire la soddisfazione dell'utente e confronto sull'andamento del servizio Informazione di eventuali variazioni/cambiamenti rispetto agli obiettivi inizialmente individuati nel PAI	Monitoraggio costante Lavoro di equipe almeno 3 volte l'anno Confronto con Ente di riferimento 3 - 4 volte l'anno Colloqui di supporto con la famiglia al bisogno
VALUTAZIONE		
GESTIONE SEGNALAZIONI	Accoglienza e presa in carico delle segnalazioni pervenute dal Referente Coinvolgimento dei soggetti interessati per la risoluzione del problema	Entro 3 giorni Risoluzione del problema
QUESTIONARIO VALUTAZIONE	Somministrazione questionario agli utenti e ai caregiver/familiari/chi ha in carico la persona	Relazione aggiornata sulla soddisfazione degli utenti 1 volta all'anno

Servizio Consegna Pasti a domicilio

	ATTIVITÀ	**INDICATORI**
AVVIO DEL SERVIZIO		
ACCESSO AL SERVIZIO	Richiesta di attivazione da parte dell'ente segnalante	
ATTIVAZIONE SERVIZIO	Invio dell'attivazione al personale che effettuerà il servizio Attivazione del servizio nei tempi indicati dal Servizio segnalante	Entro la mattina successiva alla ricezione dell'attivazione
EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
ELABORAZIONE TURNI	Garanzia di una puntualità del servizio	Segnalazione all'utente di eventuale servizio svolto in ritardo
MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO	verifica costante da parte del Referente del Servizio invio al personale di eventuali variazioni di frequenza del servizio	Monitoraggio costante
VALUTAZIONE		

GESTIONE SEGNALAZIONI	Accoglienza e presa in carico delle segnalazioni pervenute Coinvolgimento dei soggetti interessati per la risoluzione del problema	Entro 3 giorni Risoluzione del problema
QUESTIONARIO VALUTAZIONE	Somministrazione questionario agli utenti e ai caregiver/familiari/chi ha in carico la persona	Relazione aggiornata sulla soddisfazione degli utenti 1 volta all'anno

Cooperativa sociale ANTROPOS

Codice fiscale 01915930224

Sede legale Via Rotaliana 69, Mezzocorona.