ASSOCIAZIONE COMUNITÀ HANDICAP OdV

Associazione di Gruppi di Famiglie per il Superamento dell'Handicap e Difficoltà
38087 Sella Giudicarie - Roncone (TN) via S. Cipriano 26
Telefono 345 2460469
web: www.comunitahandicap.org e-mail: info@comunitahandicap.it

Codice fiscale: 95007320229

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata a dicembre 2021

Il presente documento è redatto in forma parziale, ai sensi dell'art. 21, comma 2 bis, del DPP 9 aprile 2018, n. 3-78/leg e della DGP n. 1508/2021 e contiene pertanto unicamente la Sezione 4.2 (Sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore) della Carta dei Servizi come disciplinata a livello provinciale dalla DGP 1182/2018.

INDICE

1.	***Informazioni generali sull'organizzazione***
1.a	**Descrizione generale del soggetto gestore: denominazione, forma giuridica e sede legale**
1.b	**Organi di governo e numero dei soci**
1.c	**Autorizzazione e/o accreditamento; eventuali iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione; indicazione di eventuali altre certificazioni o riconoscimenti ufficiali di qualità dei servizi acquisiti**
1.d	**Contesto di riferimento in cui opera ed eventuali brevi cenni sulla storia dell'organizzazione**
1.e	**Aree di intervento, funzionigramma e indicazione delle professionalità degli operatori**
1.f	**Distribuzione territoriale dei servizi**
1.g	**Iniziative di promozione, sensibilizzazione e sostegno alle famiglie**
2.	***Valori, mission e vision dell'organizzazione***
3.	***Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora:***
	➔ gli utenti e la rete familiare
	➔ servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali
	➔ la comunità (vicinato, cittadinanza attiva, servizio civile volontario, comitati, parrocchie, etc)
	➔ il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e no profit
4.	***Rapporti con i cittadini-utenti: indicazione degli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari attraverso:***
	➔ la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine customer satisfaction)
	➔ la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti
	➔ modalità di risoluzione delle controversie
5.	***Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi e individuazione di un soggetto referente del monitoraggio***

1. Informazioni generali sull'organizzazione

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

"Comunità Handicap" Organizzazione di Volontariato - Associazione di Gruppi di Famiglie per il superamento dell'Handicap e Difficoltà è un'organizzazione di volontariato ed è Onlus di diritto.

La sede legale è situata a Sella Giudicarie - Roncone in via S. Cipriano n. 26.

L'Associazione Comunità Handicap, inizialmente "Associazione Gruppi di Famiglie con Handicap e Difficoltà del Comprensorio delle Giudicarie", è stata fondata il 12 agosto 1991 da una ventina di famiglie, le quali hanno eletto al proprio interno gli organi di gestione.

In data 20 aprile 1996 a Roncone è stato redatto il secondo statuto di Comunità Handicap Onlus, con sede in via Valer n. 12 a Roncone (TN). Il 24 maggio dell'anno 2014 viene approvato il terzo statuto dell'Associazione.
Con questo statuto vengono modificati e integrati gli articoli I, II e III del Titolo I per specificare l'evoluzione degli scopi mutualistici e la tipologia e l'approccio delle attività attuate fino a quel momento e future. Questi cambiamenti sono stati resi possibili grazie all'impegno delle famiglie e dei volontari e al lavoro di rete con altre realtà di Terzo Settore e con le Comunità locali.

In data 29 febbraio 2016, davanti al Notaio dott. Paolo Franceschetti, viene modificato l'articolo IV - Titolo II che disciplina l'ammissione dei Soci.

In data 30 ottobre 2019 l'Assemblea di Comunità Handicap ha approvato l'ultimo Statuto, integrato ai sensi del D.Lgs. 117/17 e ha assunto la denominazione di "**Comunità Handicap" Organizzazione di Volontariato - Associazione di Gruppi di Famiglie per il superamento dell'Handicap e Difficoltà**.

La sede legale è situata a Sella Giudicarie - Roncone in via S. Cipriano n. 26, mentre le sedi operative territoriali si trovano a:

- ✓ Tione di Trento, via Roma n. 19 (a breve traslocata presso la nuova Comunità Alloggio gestita da ANFFAS, sita in via F. Filzi n. 4)
- ✓ Tione di Trento frazione Saone, via I. Balbo n. 6
- ✓ Ponte Arche, via C. Battisti n. 38/c (centro polifunzionale c/o Autostazione),
- ✓ Arco, via P. Caproni Maini n. 26.

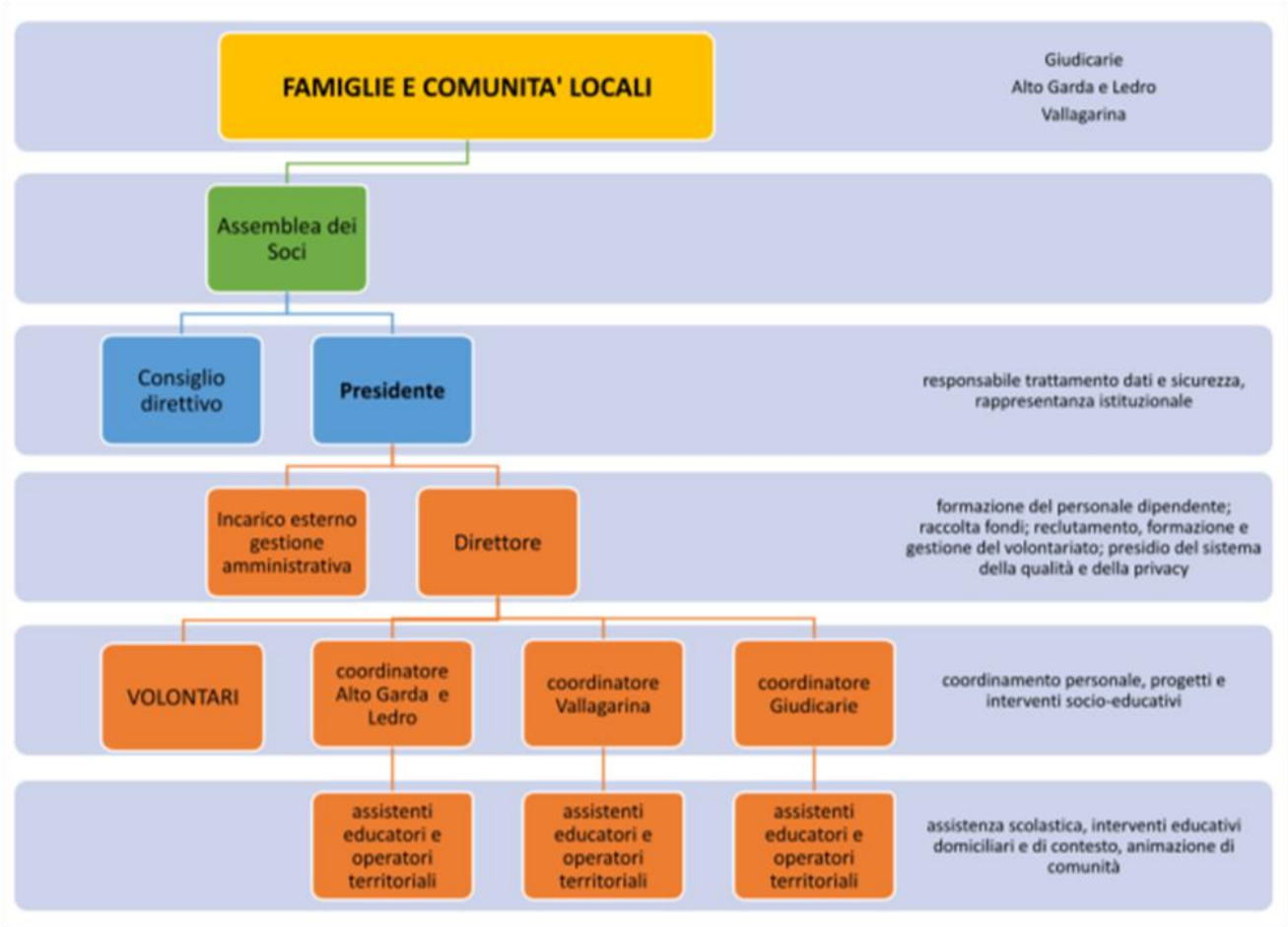
L'Associazione opera, oltre che nelle Giudicarie, in Vallagarina, in Alto Garda e Ledro e nel Comune di Limone sul Garda (Bs).

Il lavoro di comunità è sviluppato principalmente nella zona delle Giudicarie, mentre nelle zone dell'Alto Garda e Ledro, della Vallagarina e di Limone sul Garda l'Associazione offre prioritariamente interventi di assistenza educativa nelle scuole, oltre ad alcuni progetti personalizzati a favore di minori con disabilità e attività di animazione, aggregazione e sollievo durante il periodo estivo.

Attualmente Comunità Handicap conta 21 operatori incaricati per i progetti territoriali e per interventi di assistenza educativa presso diversi Istituti Scolastici nelle quattro zone di competenza.

L'Associazione dispone di personale con le seguenti qualifiche: laurea in scienze dell'educazione, laurea in scienze psicologiche, laurea in tecnica della riabilitazione psichiatrica, laurea in terapia della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, laurea in servizio sociale. La maggior parte degli operatori ha maturato una considerevole esperienza nell'ambito del lavoro educativo con minori con disabilità e Bisogni Educativi Speciali.

1.b Organi di governo e numero dei soci



Gli organi di governo, disciplinati dallo Statuto, sono i seguenti.

Assemblea dei Soci (art. 12-15 Statuto)

L'Assemblea è l'organo sovrano dell'Associazione ed è composta da tutti gli associati in regola con il versamento della quota associativa annuale.
L'Assemblea è convocata dal Presidente dell'Associazione, a seguito di delibera del Consiglio Direttivo, almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio di esercizio, entro 4 (quattro) mesi dalla chiusura dell'esercizio sociale.

I principali compiti dell'Assemblea ordinaria riguardano l'elezione dei membri del Consiglio Direttivo e dell'Organo di controllo, l'approvazione del bilancio e del Bilancio Sociale e la condivisione di pareri e indicazioni in merito alla programmazione delle attività associative.

Attualmente Comunità Handicap conta 40 soci (si considerano soci coloro che hanno versato regolarmente la quota associativa per l'anno di riferimento, come previsto dal D.Lsg. 117/17) e una quarantina di volontari.

Il rapporto associativo è disciplinato dagli articoli 5-8 dello Statuto.

Le famiglie e le persone che si avvicinano all'Associazione vengono invitate a diventare socie della stessa, anche se alcuni interventi, come ad esempio quello di assistenza educativa scolastica, vengono effettuati anche a favore di famiglie non socie.

Oltre che per la partecipazione all'Assemblea, i Soci sono coinvolti nelle iniziative aggregative organizzate durante l'anno (eventi, momenti aggregativi) alle quali sono invitate anche famiglie in

carico per particolari interventi, persone simpatizzanti, amministratori locali e altre persone che rivestono ruoli significativi nel contesto sociale.

Consiglio Direttivo (art. 16-18 Statuto)

Il Consiglio Direttivo è convocato dal Presidente ogni qualvolta egli lo ritenga opportuno o quando ne facciano richiesta almeno un terzo dei suoi membri o l'Organo di controllo.
Alle riunioni del Consiglio Direttivo partecipa, senza diritto di voto, la Direttrice dell'Associazione con un ruolo di collegamento con la realtà operativa e di organizzazione e verbalizzazione delle riunioni.
In particolare, la Direttrice ha il compito di provvedere al buon funzionamento dell'attività dell'Associazione, garantendo l'adeguatezza degli approcci metodologici da attuarsi; inoltre cura e coordina i rapporti con il gruppo degli operatori e dei volontari e relaziona ai componenti del Consiglio Direttivo rispetto all'andamento, ai problemi e alle necessità emerse nel perseguimento degli obiettivi e delle finalità associative.
Il Consiglio Direttivo ha il compito di adottare tutti i provvedimenti e le misure necessarie all'attuazione delle finalità istituzionali e al corretto funzionamento dell'Associazione. In particolare, ha il compito di nominare il Presidente e il Vicepresidente dell'Associazione, deliberare in merito alla quota associativa e alle richieste di adesione da parte dei Soci, formulare i regolamenti interni e predisporre i programmi sociali da sottoporre all'Assemblea, redigere il Bilancio annuale di esercizio e il Bilancio Sociale, anche con il supporto di consulenti.
Il nuovo Consiglio Direttivo è stato istituito in data 27 agosto 2021, a seguito di scadenza del precedente mandato ed è formato da sette membri, alcuni dei quali sono familiari di persone disabili.

Compongono il Consiglio Direttivo: Fabio Ferrari (Presidente), Fabio Bazzoli (Vice Presidente), Ester Bonazza (volontaria), Loretta Lombardi (volontaria e consulente), Elisa Bocchi (operatrice), Elena Giammarco (volontaria e consulente), Margherita Scrinzi (coordinatrice).

Il Consiglio Direttivo si ritrova solitamente con scadenza trimestrale per esaminare le questioni inerenti l'attività associativa.

I membri del Direttivo hanno un ruolo fondamentale, come referenti territoriali e rappresentanti delle famiglie nelle diverse zone geografiche, nel far conoscere gli interventi e attività dell'Associazione a nuove famiglie e più in generale all'interno delle comunità locali.

Presidente (art. 19 Statuto)

Il Presidente è nominato all'interno del Consiglio Direttivo ed ha la legale rappresentanza dell'Associazione di fronte ai terzi e in giudizio. Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento dell'Associazione e adempie alle funzioni demandategli dalla legge e dallo Statuto. In particolare, ha il compito di firmare gli atti e i documenti che impegnano l'Associazione sia nei riguardi degli associati che dei terzi, curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo, adottare, in caso di necessità, provvedimenti d'urgenza, sottoponendoli entro quindici giorni alla ratifica da parte del Consiglio Direttivo e convocare e presiedere l'Assemblea dei soci e il Consiglio Direttivo.
In data 27 agosto 2021 è stato nominato Presidente dell'Associazione Fabio Ferrari, in sostituzione di Fabio Bazzoli, che ha ricoperto la carica di Presidente dall'anno 2014 fornendo un grande contributo allo sviluppo della realtà associativa.

Organo di controllo (art. 21-22 Statuto)

L'organo di controllo è composto da tre membri nominati dall'Assemblea anche tra i non associati e rimane in carica per tre anni.

I membri dell'organo di controllo, a cui si applica l'art.2399 del Codice civile, devono essere indipendenti ed esercitare le loro funzioni in modo obiettivo ed imparziale. Essi non possono ricoprire altre cariche all'interno dell'Associazione.
Sono compiti dell'Organo di controllo, in particolare, la vigilanza sull'osservanza delle leggi e dello Statuto e l'esame periodico del bilancio e del Bilancio Sociale.
L'Organo di controllo è stato rinnovato in data 27 agosto 2021 ed è attualmente composto da Denise Pederiva (Presidente), Sandro Giongo e il terzo membro è in fase di nomina.

Il Collegio dei Probiviri (art. 23 Statuto)

Il Collegio dei Probiviri è formato da tre membri eletti dall'Assemblea tra i soci e dura in carica tre anni; può essere consultato per la risoluzione di controversie che possono sorgere fra i soci e l'Associazione o gli organi di essa circa l'interpretazione e l'applicazione dello statuto e delle deliberazioni sociali.
L'attuale Collegio è in fase di nomina.

1.c Autorizzazione e/o accreditamento; eventuali iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione e indicazione di eventuali altre certificazioni o riconoscimenti ufficiali di qualità dei servizi acquisiti

L'Associazione ha presentato richiesta di autorizzazione e accreditamento per i Servizi socio-assistenziali per l'aggregazione funzionale "disabilità" nell'ambito "domiciliare e di contesto" - intervento educativo domiciliare per persone con disabilità, ai sensi del D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg, entro i termini di legge del 31 dicembre 2021.

A seguito di tale procedura l'Associazione sarà autorizzata e accreditata anche negli ambiti "Servizi territoriali - Costruzione e promozione di reti territoriali" e "Sportello sociale - Centro di informazione, ascolto e sostegno".

L'Associazione è iscritta ai seguenti elenchi:

- ✓ Registro provinciale delle persone giuridiche al numero 153.
- ✓ Albo provinciale delle Organizzazioni di Volontariato, istituito con D.G.P. n. 12127 di data 14.09.1992, sez. a) assistenza n. 059/A. Come previsto dal D.lgs. 3 luglio 2017 n. 117, tutti gli Enti di Terzo Settore iscritti ai Registri provinciali trasmigreranno nel nuovo Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS). Il processo di trasmigrazione è stato avviato a fine novembre 2021
- ✓ Registro dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi a favore degli studenti e delle studentesse con Bisogni Educativi Speciali (D.P.P. 8 maggio 2008 N. 17-124/LEG) – Servizio Istruzione della Provincia Autonoma di Trento.

1.d Contesto di riferimento in cui opera ed eventuali brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

L'Associazione opera nelle zone delle Giudicarie, dell'Alto Garda e Ledro, della Vallagarina e di Limone sul Garda.

L'Associazione è stata fondata nell'anno 1991 in Giudicarie da alcuni gruppi di famiglie con disabilità, operatori dei Servizi socio-sanitari e volontari, con la guida dell'allora Primario del Servizio di Neuropsichiatria Infantile dott. Fabio Bazzoli. L'approccio da subito condiviso è quello del mettere al centro in ogni intervento la famiglia con i suoi bisogni e le sue risorse, e con essa i Servizi chiamati a fornire le loro competenze mediche e assistenziali, nonché a esercitare fino in fondo la responsabilità affidatagli dalla società; infine la comunità, rappresentata dai volontari, che fa sentire intorno alle famiglie il calore consolante della solidarietà umana.

I gruppi di famiglie si riuniscono regolarmente fin dall'inizio del 1991 con l'esigenza di promuovere l'informazione sulla tematica della disabilità ma anche sui diritti delle famiglie stesse e sui doveri delle Istituzioni e viene organizzato un primo percorso di sensibilizzazione e formazione. La condivisione delle difficoltà e delle necessità di ogni famiglia porta alla definizione di diverse istanze che vengono portate in Direttivo e l'Associazione comincia ad organizzare le proprie attività e il proprio impegno per le pari opportunità di apprendimento dei disabili (importante a questo riguardo l'ottenimento, su istanza dell'Associazione nel 1993, dell'applicazione della Legge 104 nei Centri di Formazione Professionale in Trentino) e per favorire la conoscenza dell'Associazione nelle comunità locali attraverso eventi solidali organizzati con altre Associazioni e gruppi informali del territorio.

Alla fine del 1992 si apre la prima sede sociale a Roncone; viene attuato un secondo corso di formazione con la collaborazione della cooperativa La Rete e si assume il primo operatore con il compito di coordinare le attività e promuovere i legami con le comunità. A partire dall'anno 1994 i gruppi territoriali composti da famiglie e volontari si consolidano e cresce il numero dei volontari, anche giovanissimi. Si organizzano attività ricreative e socio educative a favore di bambini e ragazzi con disabilità, uscite, campeggi, gite e soggiorni brevi in montagna, oltre alla partecipazione a concerti ed altri eventi con una sempre maggiore collaborazione con altri soggetti formali e informali presenti sui territori.

Si rinforzano i rapporti con gli Istituti Scolastici, con diverse Associazioni e con le Parrocchie e con altre Cooperative Sociali presenti in Giudicarie.

Dall'esperienza dei gruppi territoriali nasce l'intuizione di provare a tradurre in realtà l'esigenza di molte persone con difficoltà e delle loro famiglie a misurarsi fuori dal loro ambito familiare sperimentando l'integrazione attraverso l'inserimento in contesti socio-educativi o di lavoro vero. Vengono così attuati i primi progetti individualizzati di inserimento, occupazione e orientamento lavorativo, che rappresentano per molte persone con svantaggio un formidabile salto di qualità nella percezione del proprio valore e nelle relazioni sociali.

A partire dal 1994 vengono inoltre attuati interventi a domicilio a favore di minori in età evolutiva con grave disabilità, con una modalità integrata che vede il coinvolgimento delle famiglie e dei Servizi socio-sanitari.

Tutti questi progetti sono realizzati tramite autofinanziamento, attraverso la ricerca di contributi da parte di Pubbliche Amministrazioni, Enti Sovracomunali e Istituti di Credito, ma anche con l'organizzazione di eventi, mercatini per la vendita di prodotti confezionati dai volontari e grazie alla solidarietà di altre realtà associative.

A partire dal 1994 l'Associazione usufruisce del finanziamento da parte del Comprensorio delle Giudicarie, con il quale nell'anno 1998 viene stipulata una convenzione per la gestione degli interventi educativi individualizzati.

L'Associazione, nel corso degli anni, offre il proprio contributo per la nascita di altri Servizi a favore delle persone disabili, come il Centro Socio-Occupazionale di Larido e la cooperativa sociale di tipo B "Lavori in corso" di Roncone. Si rafforza inoltre la collaborazione con la sede locale di ANFFAS.

Nel 2008 l'Associazione entra a far parte del Consorzio Impresa Solidale, che raggruppa alcune realtà attive in Giudicarie nell'ambito del sociale e sarà attivo per alcuni anni.

Nell'anno 2014 si chiude la convenzione con la Comunità di valle delle Giudicarie e l'Associazione continua a perseguire la propria mission in particolare per quanto riguarda la sensibilizzazione delle comunità locali e l'attivazione di progetti personalizzati a favore delle famiglie, in particolare con minori con grave disabilità e bisogni complessi di comunicazione. Gli interventi socio educativi e socio riabilitativi sono attivati in modo integrato con i Servizi socio-sanitari e si pongono l'obiettivo

di rispondere, anche in modo innovativo ed estremamente personalizzato, ai bisogni delle famiglie con disabilità complessa.

1.e Aree di intervento, funzionigramma e indicazione delle professionalità degli operatori

L'Associazione Comunità Handicap OdV attua progetti e iniziative nei seguenti ambiti di intervento:

Sensibilizzazione e animazione delle comunità locali sulla tematica della disabilità

Obiettivo di questo insieme di iniziative è quello di sensibilizzare e informare la comunità rispetto alle tematiche della disabilità, del volontariato e della partecipazione attiva del singolo cittadino, per lo sviluppo di relazioni sociali indirizzate all'inclusione e al sostegno a favore delle situazioni di fragilità.

Promozione dell'istituto dell'amministratore di sostegno

Questo progetto è stato promosso e finanziato dalla Comunità delle Giudicarie a partire dall'anno 2017 ed è attuato in collaborazione con l'associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino. Gli obiettivi generali riguardano la promozione dell'istituto dell'amministrazione di sostegno sul territorio, attraverso attività di supporto e consulenza agli amministratori di sostegno familiari e volontari e alle persone interessate e la promozione di reti formali e informali di supporto intorno alle situazioni di fragilità. Le attività sono affidate a un'operatrice di CH appositamente formata.

Promozione del volontariato sociale

La risorsa del volontariato è fondamentale non solo per garantire la continuità e l'efficacia delle attività associative, ma anche e soprattutto in relazione all'obiettivo di promuovere cittadinanza e partecipazione attiva nelle comunità locali.
Molte delle attività associative sono realizzate grazie all'apporto di volontariato e sono nel contempo finalizzate a sensibilizzare le persone interessate per la messa a disposizione di tempo e competenze a favore delle attività associative ma anche a una più generale promozione di forme spontanee di solidarietà e aiuto reciproco.
L'Associazione promuove esperienze di volontariato anche attraverso la disponibilità ad ospitare persone per Lavori Socialmente Utili su richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

Coinvolgimento e partecipazione delle famiglie

La partecipazione delle famiglie è cardine dell'attività associativa. La maggior parte di esse sono socie, alcune usufruiscono di interventi specifici, altre sono coinvolte nelle attività di animazione e sensibilizzazione. A favore delle famiglie sono attivi servizi di segretariato sociale e consulenza sociale, consulenza specialistica da parte del Vicepresidente (medico Neuropsichiatra infantile) e counselling da parte di una volontaria formata.

Attività ricreative e inclusive di gruppo

Le attività sono organizzate, come già descritto, a favore dei gruppi di famiglie e volontari dislocati nelle diverse zone delle Giudicarie. L'Associazione è impegnata nella riorganizzazione di tali attività, fortemente limitate a causa del protrarsi della situazione di pandemia ed a estenderle anche nelle zone della Vallagarina e dell'Alto Garda e Ledro. All'interno dell'Associazione sono costituiti alcuni "gruppi territoriali" composti da famiglie con disabilità, operatori e volontari che fanno riferimento alle zone di Sella Giudicarie, Tione e Giudicarie Esteriori.

Attività sportiva inclusiva

L'Associazione collabora con alcune società sportive nella realizzazione di attività sportive inclusive, inserendo bambini e ragazzi con disabilità nei gruppi di coetanei iscritti alle attività di dette società. Da alcuni anni è attivo in particolare il progetto "InSuperAbili": attività di basket inclusiva in collaborazione con l'Associazione Sportiva Giudicarie Basket.
L'attività sportiva svolta insieme annulla le differenze e rappresenta occasione di crescita e di "cura" sia per i bambini e ragazzi con disabilità che per i compagni a sviluppo tipico.

Progetti di animazione estiva

L'Associazione organizza da molti anni, nel periodo estivo, attività ricreative e di animazione, anche in collaborazione con altri Enti di Terzo Settore, finalizzate a strutturare momenti di sollievo dalla cura dei figli a favore delle famiglie, promuovere l'incontro tra minori con disabilità e bambini con sviluppo tipico al fine di favorire una maggiore inclusione dei primi nel gruppo dei pari e favorire lo sviluppo, nei bambini con disabilità, di autonomie personali e sociali

Attività inclusiva ed educativa semiresidenziale a favore di persone adulte con disabilità e problemi di salute mentale

Fino all'inizio del 2020 era attivo in Val Rendena un progetto denominato "Spazio Aperto" finalizzato a fornire opportunità di socializzazione, sviluppo delle autonomie e delle competenze personali e occasioni di partecipazione alla vita comunitaria a favore di persone adulte con disabilità e problemi di salute mentale. Il progetto si svolgeva in modalità semiresidenziale con apertura in due giorni settimanali ed è stato sospeso a causa della pandemia Covid-19.
L'Associazione è impegnata nell'individuare nuove modalità per raggiungere gli obiettivi sopra indicati.

Interventi individualizzati socio-riabilitativi ed educativi a favore di minori con disabilità con l'apporto di operatori qualificati ed esperti in Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).

Questi interventi, detti anche Progetti P.A.R.I (Progetti di Assistenza e Riabilitazione Integrata), sono attivati in rete con i Servizi Socio-sanitari ed educativi territoriali e sono finalizzati a contribuire alla realizzazione del progetto educativo e di vita dei bambini e ragazzi, valorizzando nella maggiore misura possibile le loro autonomie e competenze e le risorse familiari e sociali.

Questi progetti sono finanziati per la maggior parte attraverso la compartecipazione delle famiglie che usufruiscono della Prestazione Sanitaria Aggiuntiva n.11 da parte dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari; alcuni progetti sono finanziati attraverso raccolta fondi, alla quale partecipano in modo attivo le famiglie.

Interventi di assistenza educativa scolastica a favore di alunni con Bisogni Educativi Speciali

Comunità Handicap è convenzionata con molti Istituti Comprensivi (IC) e alcuni Istituti Superiori nelle zone delle Giudicarie, dell'Alto Garda e Ledro, della Vallagarina e di Limone sul Garda, per l'erogazione di interventi di assistenza scolastica a favore di alunni con disabilità e Bisogni Educativi Speciali.

Il funzionigramma è riportato nel paragrafo precedente. Gli operatori dell'Associazione lavorano in equipe territoriali con il supporto di operatori esperti con funzioni di coordinamento e con la consulenza, sulle singole prese in carico, da parte del Vice Presidente, medico neuropsichiatra infantile.

Gli operatori dell'Associazione sono per la maggior parte operatori con esperienza nel lavoro con bambini e ragazzi con disabilità; alcuni sono specializzati per specifiche attività e in particolare sull'approccio della Comunicazione Aumentativa Alternativa.

I titoli di studio degli operatori comprendono: Laurea triennale in Scienze dell'Educazione (4 operatori), Laurea triennale in Scienze dei Beni Culturali (1 operatore), Laurea triennale e magistrale in Psicologia (5 operatori), Laurea magistrale in gestione delle organizzazioni e del territorio con abilitazione propedeutica all'insegnamento 24 CFU (1 operatore), Laurea Triennale in Scienze della Comunicazione (1 operatore), Laurea Triennale in Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva (1 operatore), Laurea Magistrale in Scienze Riabilitative delle Professioni Sanitarie (1 operatore), Laurea triennale in Servizio Sociale (1 operatore), Diploma quinquennale socio-sanitario (1 operatore), Diploma in psicomotricità con riqualifica di assistente educatore (1 operatore) e Diploma di Scuola Superiore con esperienza nei servizi educativi e nei servizi per la disabilità (4 operatori).

1.f distribuzione territoriale dei servizi

Nella seguente tabella sono descritti i servizi e gli interventi attualmente erogati, suddivisi per zone di competenza.

ZONA DI ATTIVITA'	SERVIZI EROGATI	DESCRIZIONE
COMUNITA' DELLE GIUDICARIE Operatori coinvolti: 5	Progetti socio-educativi e socio-riabilitativi individualizzati o in piccolo gruppo, a domicilio e in contesti inclusivi a favore di minori con disabilità grave	Attività erogate: animazione musicale attività psicomotoria attività educativa attività con approccio CAA attività di accompagnamento all'autonomia attività di sollievo
	Assistenza educativa nelle Scuole a favore di alunni/e con Bisogni Educativi Speciali	Istituti scolastici coinvolti: IC GIUDICARIE ESTERIORI IC TIONE IC VAL RENDENA Minori seguiti: 3
	Attività ricreative e di socializzazione a favore di bambini, ragazzi e adulti con disabilità e delle loro famiglie	Attività erogate: attività ricreative estive attività di sollievo giornate solidali (pranzo comunitario, gite, feste organizzate, eventi di spettacolo, manifestazioni sportive)

	Iniziative di sensibilizzazione sulla tematica della disabilità a favore delle comunità locali	Percorsi di sensibilizzazione nelle catechesi e negli IC
COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO Operatori coinvolti: 8	Progetti socio-educativi e socio-riabilitativi individualizzati o in piccolo gruppo, a domicilio e in contesti inclusivi a favore di minori con disabilità grave	Attività erogate: animazione musicale attività psicomotoria attività educativa attività con approccio CAA attività di accompagnamento all'autonomia
	Assistenza educativa nelle Scuole a favore di alunni/e con Bisogni Educativi Speciali	Istituti scolastici coinvolti: IC ARCO IC RIVA 1 IC RIVA 2 IC VALLE DI LEDRO Minori seguiti: 7
	Attività educativa a supporto di attività ricreative organizzate nel periodo estivo in collaborazione con l'APSP Casa Mia di Riva del Garda	Minori seguiti: 13
COMUNITA' DELLA VALLAGARINA Operatori coinvolti: 9	Progetti socio-educativi e socio-riabilitativi individualizzati o in piccolo gruppo, a domicilio e in contesti inclusivi a favore di minori con disabilità grave	Attività erogate: attività educativa attività con approccio CAA attività di accompagnamento all'autonomia attività di sollievo
	Assistenza educativa nelle Scuole a favore di alunni/e con Bisogni Educativi Speciali	Istituti scolastici coinvolti: IC BRESCIANI IC ISERA ROVERETO I DON MILANI Minori seguiti: 10
	Attività educativa a supporto di attività ricreative organizzate nel periodo estivo in collaborazione con l'Associazione Athena di Rovereto	Minori seguiti: 15

COMUNE DI LIMONE SUL GARDA Operatori coinvolti: 2	Progetti socio-educativi e socio-riabilitativi individualizzati, a domicilio e in contesti inclusivi a favore di minori con disabilità grave Assistenza educativa nelle Scuole a favore di alunni/e con Bisogni Educativi Speciali	Attività erogate: attività psicomotoria attività educativa Istituti scolastici coinvolti: IC GARGNANO Minori seguiti: 1

1.g Iniziative di promozione, sensibilizzazione e sostegno alle famiglie

L'Associazione proporrà a cadenza annuale:

- un evento di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio per favorire una maggiore informazione sulle opportunità esistenti, in collaborazione con le altre realtà di terzo settore con cui CH è in contatto nelle diverse sedi territoriali
- due iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale della persona disabile. Tali progetti saranno attuati tramite l'organizzazione di eventi (concerti, manifestazioni) e di interventi rivolti a specifici gruppi di persone (ad esempio gruppi oratoriali e scuole).

Nell'ambito delle iniziative a favore delle ***famiglie, caregiver e volontari***, l'Associazione riprenderà a partire dall'anno 2022 l'attività dei gruppi di auto mutuo aiuto composti da familiari e volontari, facilitati dal Vice Presidente (medico neuropsichiatra infantile) e da una volontaria formata in counselling, con l'obiettivo di fornire sostegno relazionale e permettere lo scambio di esperienze e competenze. L'attività di tali gruppi è continuativa durante l'anno; una volta all'anno sarà inoltre organizzata una giornata di confronto tra i diversi gruppi allo scopo di favorire un senso di appartenenza e di condivisione e di permettere l'emergere di eventuali necessità di supporto individuale.

A favore degli ***utenti e caregiver*** verrà promossa un'iniziativa territoriale all'anno per l'alfabetizzazione digitale e per l'uso appropriato del web, per la formazione all'utilizzo delle tecnologie a supporto delle attività quotidiane e del controllo di parametri sanitari.

L'Associazione proporrà a favore degli ***utenti*** annualmente:

- tre progetti di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore delle persone disabili, in integrazione con le reti territoriali. Queste iniziative saranno proposte soprattutto nel periodo estivo e potranno comprendere uscite sul territorio, in collaborazione con altre associazioni di volontariato (ad esempio SAT locali), attività laboratoriali per bambini e ragazzi tramite diverse forme di espressione artistica (musica, pittura, cucina, lavorazione di materiali plastici…) e attività ricreative di acquaticità e di Interventi Assistiti con Animali (IAA)
- due iniziative per la promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità. Questi interventi saranno finalizzati, in particolare, a sviluppare e sostenere le autonomie residue e le competenze legate alla vita quotidiana delle persone con disabilità, rafforzando il senso di autostima e di

autoefficacia e conseguentemente aumentando le opportunità di instaurare relazioni positive nei diversi contesti sociali.

A favore delle ***famiglie e caregiver*** a supporto nelle attività di assistenza a domicilio al fine di garantire tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa l'Associazione organizzerà le seguenti iniziative:

- progetti di ricreazione estiva finalizzati a dare valore al tempo libero dei bambini e ragazzi offrendo attività stimolanti e di benessere, personalizzate in base ai bisogni educativi e assistenziali di ogni soggetto
- interventi di assistenza educativa domiciliare.

A favore dei ***volontari*** che operano in compresenza e a supporto degli operatori l'Associazione intende promuovere con cadenza annuale due opportunità di informazione e formazione sulle attività elementari dell'accudimento delle persone non autosufficienti a domicilio, attraverso metodologie laboratoriali tenute con il coinvolgimento degli operatori.

2. Valori, mission e vision dell'organizzazione

- ☒ ***Vision: obiettivi ed impegni dell'organizzazione per il medio- lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori***
- ☒ ***Mission: scopo distintivo dell'organizzazione***

I valori che muovono, sin dalla sua fondazione, l'Associazione Comunità Handicap si basano un'idea di società come un organismo vivo e coinvolgente, capace di attenuare i limiti e di curare ferite e solitudini, e non una somma di individui che trovano un accordo più o meno complicato per convivere, ciascuno alle prese con le proprie difficoltà che sarebbero rimaste tali e non sarebbero mai diventate occasione di promozione di una migliore qualità della vita. Da qui la rappresentazione di una cultura della disabilità e della fragilità senza venature di pietismo, ma consapevole del bisogno di sostegno da parte delle comunità.

Tale visione è strettamente legata all'impegno di costruire ogni iniziativa partendo da una condivisione tra le diverse componenti della società civile: le famiglie, i volontari, gli esponenti delle pubbliche amministrazioni, i diversi soggetti formali e informali.

L'approccio alle problematiche legate alle situazioni di disabilità è quello della promozione, nella maggiore misura possibile, della salute intesa come stato complessivo di benessere e della sicurezza delle persone fragili, tenendo conto delle limitazioni presenti.

La metodologia adottata è quella del lavoro di rete, che mette al centro di ogni intervento la famiglia con i propri bisogni e le proprie risorse, e con essa i Servizi chiamati a fornire le proprie competenze, nonché a esercitare le responsabilità affidategli dalla società. Infine la comunità, con i volontari che rappresentano per le famiglie la rappresentazione concreta dei concetti di vicinanza e solidarietà.

Gli impegni nel breve e lungo periodo riguardano la ripresa di alcune attività sospese a causa della pandemia e in particolare di quelle attività finalizzate all'inclusione sociale e alla socializzazione a favore delle persone disabili, che sono state sospese in quanto prestazioni non essenziali ma che rispondevano in modo spesso innovativo e sempre efficace al bisogno di relazione e di comunicazione dei bambini, ragazzi e adulti con disabilità seguiti dall'Associazione.

L'Associazione vorrebbe inoltre cominciare nuovamente a contribuire all'erogazione di servizi socio-assistenziali nei quali è stata storicamente impegnata e in alcuni casi ideatrice, come gli interventi educativi e riabilitativi domiciliari. L'Associazione intende valorizzare le competenze professionali dei propri operatori in particolare a favore delle famiglie con bambini molto piccoli, in ottica preventiva e integrata per la costruzione dei progetti di vita.

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

- ☒ ***le persone con disabilità e le loro famiglie***
- ☒ ***i Servizi sociali, sanitari, educativi e i soggetti istituzionali***
- ☒ ***la comunità, il volontariato, le organizzazioni di Terzo Settore***

Nel corso della sua storia, attorno all'Associazione si è consolidata una base sociale composta da oltre 200 famiglie con disabilità, che hanno partecipato alle diverse iniziative e sollecitato e sostenuto i progetti a favore delle persone con disabilità.

Per quanto riguarda la zona delle Giudicarie, possiamo dire che oltre il 2% delle persone residenti (circa 700 persone e famiglie) conosce Comunità Handicap e che l'Associazione fa ormai parte del patrimonio sociale e culturale del territorio.

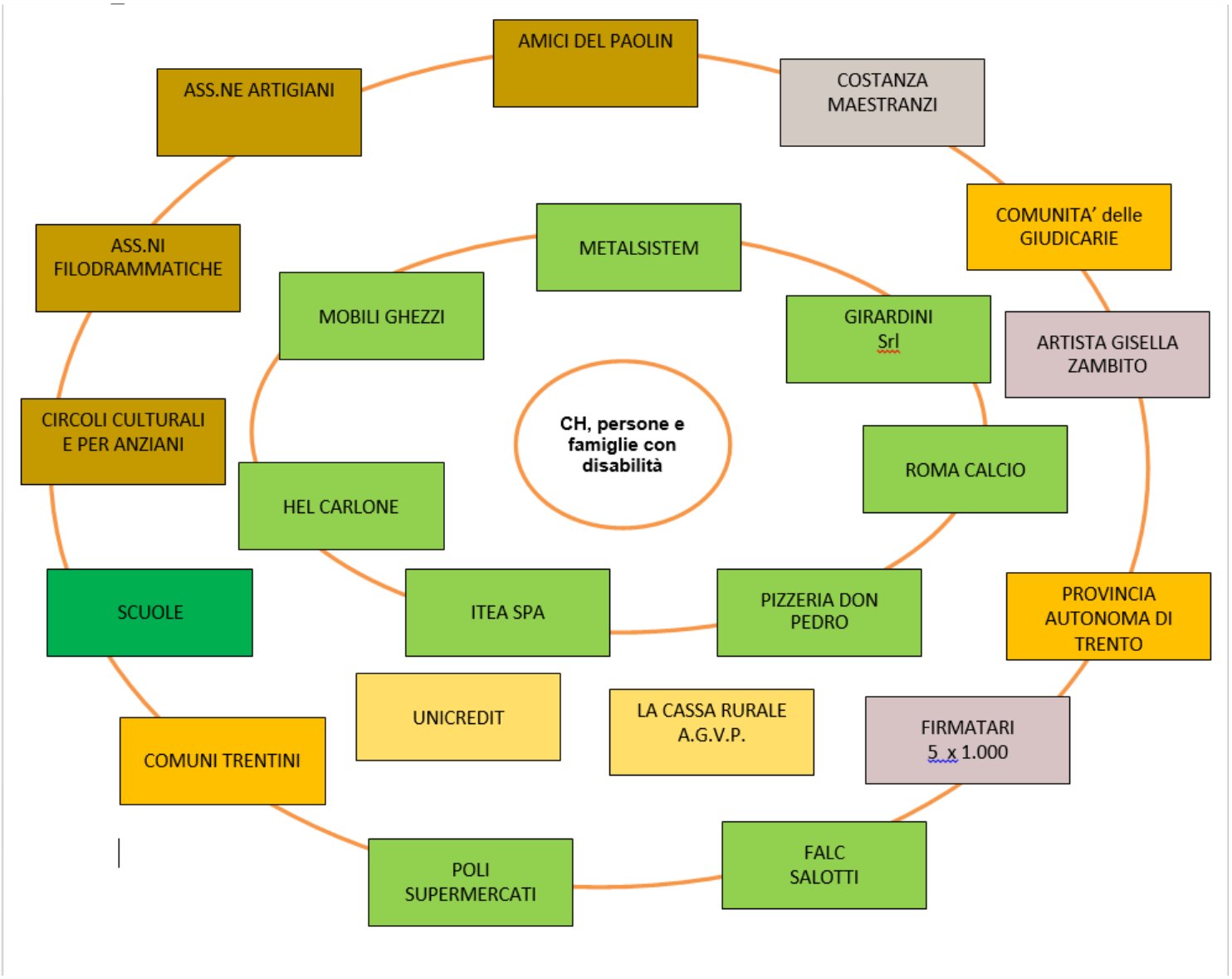
Le famiglie che fanno riferimento all'Associazione in modo costante sono attualmente una quarantina. Alcune di esse usufruiscono dei servizi offerti, in particolare di interventi educativi e riabilitativi a favore di minori con grave disabilità e di tipo aggregativo a favore di persone giovani e adulte con disabilità; altre famiglie partecipano agli eventi aggregativi organizzati durante l'anno.

Tutte le famiglie che entrano in contatto con l'Associazione e partecipano alle attività in modo continuativo sono invitate a diventarne socie.

Oltre alle famiglie, Comunità Handicap coinvolge nelle proprie attività e collabora con altri soggetti: i Servizi Sociali e Sanitari, gli Istituti Scolastici, le Amministrazioni comunali e sovracomunali, il volontariato e il terzo settore.

Un altro importante interlocutore è la comunità allargata, dai gruppi oratoriali e di catechesi, ai circoli culturali, ai gruppi alpini, alle Pro Loco, alle filodrammatiche, ai gruppi CAI-SAT, ai gruppi Scout ed altri. Tutti questi soggetti sono coinvolti nell'organizzazione di eventi, feste, uscite sul territorio, con lo scopo di sensibilizzare la comunità allargata e creare momenti di inclusione sociale con le famiglie con disabilità, in uno scenario di amicizia e compagnia solidale.

Nell'immagine riportata di seguito sono evidenziati i donatori, persone ed enti di diversa natura che hanno sostenuto e sostengono attualmente progetti e iniziative, rendendo possibili investimenti anche significativi in termini di risorse umane e finanziarie e aggiungendo valore sociale alle attività.



Il volontariato rappresenta il motore e il valore aggiunto dell'Associazione.

Il prezioso contributo dei volontari permette infatti all'Associazione di realizzare attività educative, ricreative e di tempo libero rivolte ai ragazzi con disabilità e alle loro famiglie. Comunità Handicap conta una quarantina di volontari, impegnati con diversi tempi e modalità in particolare nella zona delle Giudicarie.

Dopo questo lungo periodo di emergenza sanitaria, l'Associazione è ora impegnata nel ricostituire il gruppo dei volontari, rimasto purtroppo inattivo per molti mesi e nel promuovere con nuove iniziative le attività di volontariato.

A favore dei volontari saranno quindi proposte attività di formazione e momenti di condivisione e scambio di esperienze, anche attraverso l'organizzazione di eventi comuni con gli operatori.

L'Associazione, in alcuni periodi dell'anno, ospita anche persone che devono svolgere Lavori di Pubblica Utilità (L.P.U). La gestione di tale collaborazione, pur onerosa in termini organizzativi, ha permesso in alcune occasioni di avere a disposizione particolari competenze per l'attivazione di interventi innovativi a favore di bambini e adulti con disabilità.

Nell’anno 2020 Comunità Handicap contava una quarantina di volontari, presenti soprattutto in Giudicarie ma anche nelle altre zone; oltre il 60% dei volontari dell’Associazione sono donne e tra essi ci sono anche molti genitori e fratelli di ragazzi con disabilità.

4. *Rapporti con i cittadini-utenti: indicazione degli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari attraverso:*

- ➔ la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine *customer satisfaction*);
- ➔ la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti;
- ➔ modalità di risoluzione delle controversie.

L'Associazione è sensibile alle istanze e ai suggerimenti che riceve costantemente dalle persone con cui entra in contatto per diversi motivi. È stato predisposto inoltre questionario rivolto a tutti i portatori di interesse (utenti, familiari, persone coinvolte a vario titolo nelle attività associative, operatori, volontari e comunità locali) distribuito con diverse modalità:

→ in occasione di eventi di sensibilizzazione

→ alle famiglie nel momento di erogazione dei servizi

→ ai soci, agli operatori e ai volontari durante l'assemblea annuale.

Il questionario è pubblicato sul sito dell'Associazione unitamente all'indirizzo e-mail dedicato alle comunicazioni con l'Associazione.

Tutte le famiglie che usufruiscono dei servizi dell'Associazione possiedono le informazioni necessarie per contattare in ogni momento i referenti dell'Associazione, sia direttamente sia attraverso gli operatori di riferimento, anche per segnalare eventuali criticità o rimostranze. Tale processo è facilitato dalle dimensioni ridotte dell'organizzazione.

5. Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi ed individuazione di un soggetto referente del monitoraggio.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata ogni volta che la modifica sostanziale delle attività o di altri aspetti operativi o identitari dell'Associazione lo renderà necessario e comunque ogni tre anni, come previsto dalla vigente normativa provinciale.

Il monitoraggio del presente documento avverrà contestualmente al processo periodico di verifica e valutazione dei processi e delle attività associative, del quale è responsabile la Direttrice con la consulenza del Referente per il presidio del sistema di qualità.