



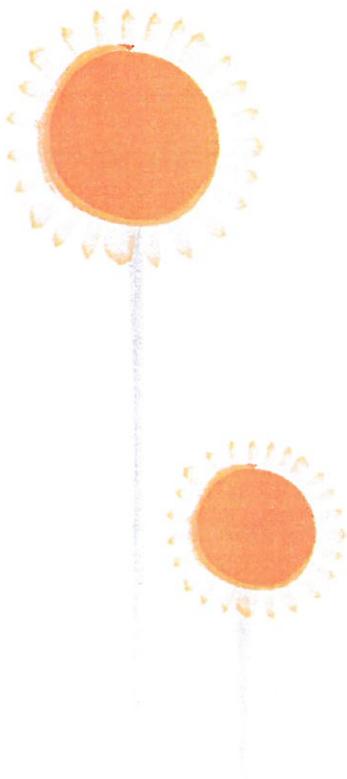
Casa di Accoglienza alla Vita  
"Padre Angelo" Onlus



## Carta dei Servizi

*"Non tutti sanno chiedere, tutti possono saper donare"*





*"Siete un vero mazzo di fiori variopinto e dai colori inconfondibili... Siete presenti con tutte le vostre caratteristiche tutte personali e mi piacete così.*

*Mi mancano i vostri bambini, voi mamme, i vostri problemi, il vostro chiacchierio, i vostri passi, rumori, grida, le vostre baruffe, i piccoli litigi, il disordine in cucina, i ragionamenti troppo lunghi degli operatori... Insomma a tutto questo io dico "Vita"*

*- la vita che accogliamo e che qui vi raccontiamo -  
con stima e amore".*

**Suor Beppa**

# INDICE

## PARTE PRIMA

### 1. Cosa è e a che cosa serve

### 2. La normativa nazionale di riferimento , dalla quale derivano anche i Principi fondamentali, la Customer Satisfaction e RECLAMI, pubblicazione e durata della Carta

2.1 *Normativa nazionale*

2.2 *I principi generali che orientano il nostro lavoro e questa Carta dei Servizi*

2.3 *I principi generali che orientano il nostro lavoro e questa Carta dei Servizi*

2.4 *I reclami*

2.5 *Pubblicazione e durata della Carta*

## PARTE SECONDA

### 1. Quadro giuridico locale

## PARTE TERZA

### 1. Presentazione della Associazione

1.1 *Radici storiche*

1.2 *Mission e obiettivi*

1.3 *Chi siamo*

1.4 *Assemblea dei soci e direttivo*

1.5 *Personale dipendente*

1.6 *Volontari*

### 2. Organizzazione dei servizi

2.1 *"Casa Padre Angelo" - Centro residenziale Viale Bolognini 28, Trento*

2.2 *"Case Primula" e "Prove di Volo" - Alloggi, case famiglia, in autonomia assistita*

2.3 *"Casa Mamma Bambino. Per crescere insieme" - Centro Diurno, Via Marchetti 1, Trento*

2.4 *"Casa Kofler" - Centro accoglienza profughi, Via Casai, 5, a Flavon Val di Non*

2.5 *Appartamenti casa famiglia per richiedenti protezione internazionale*

### 3. Attività di rete e servizi integrativi

### 4. La Cooperazione Internazionale

### 5. La qualità

5.1 *Politiche*

5.2 *Propositi di miglioramento*

*contatti*

## PARTE PRIMA

### 1. Cosa è e a che cosa serve

La carta dei servizi rappresenta un atto di trasparenza e di responsabilità verso tutti i nostri interlocutori e svolge un'azione comunicativa, "svelando" ciò che siamo a chiunque si avvicini per la prima volta alla nostra realtà associativa.

Si deve tradurre nell'operatività in pilastri fondanti e vincolanti, primariamente, per gli organi di governo e di direzione dell'organizzazione, del personale dipendente e dei volontari considerando, prima di ogni altra cosa, le esigenze e la soddisfazione dei nostri utenti.

Con questo documento si intende partire dalle nostre radici storiche per approdare al presente della Casa di Accoglienza alla Vita "Padre Angelo" Onlus. I progetti che costruiamo con ciascun ospite che accede a uno dei nostri Servizi sono l'esplicitazione di valori mantenuti e rinnovati nel tempo. Partendo da questi si è costituita un'organizzazione articolata e coerente fatta di persone sensibili e competenti. Attorno a noi collaborano enti ed istituzioni sempre più necessari all'efficacia dei nostri interventi. Vogliamo quindi raccontarvi chi siamo, dove e come lavoriamo, quali sono i criteri e le modalità per accedere ai nostri Servizi e quali sono i pensieri e i progetti che ci proiettano al futuro. Una carta da non lasciare appesa e incorniciata o chiusa in un cassetto, ma da utilizzare come biglietto da visita, strumento di divulgazione ad un tempo, ma anche mezzo attivo di partecipazione, condivisione e critica costruttiva che possano portare a standard di qualità sempre maggiori.

### 2. La normativa nazionale di riferimento, dalla quale derivano anche i Principi fondamentali, la Customer Satisfaction e RECLAMI, pubblicazione e durata della Carta

#### 2.1 Normativa nazionale

- *decreto del presidente del consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; ricordando che 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."*  
fissa i principi fondamentali; è orientante a garantire la realizzazione di servizi di qualità; prevede le procedure di reclamo
- *decreto del presidente del consiglio dei ministri 21 dicembre 1995 "schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici";*
- *L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";*
- *La direttiva del ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";*
- *La delibera n 32 del 20 gennaio 2016 "linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali dell'autorità nazionale anticorruzione" ANAC*

Anche la normativa quindi ci aiuta a rilevare cosa è e a cosa serve la Carta dei servizi: un efficace strumento di garanzia della qualità dei nostri Servizi offerti, rispetto ai quali noi tutti siamo vincolati a standard di qualità predefiniti, e legittima il fruitore di tali servizi a pretenderne il rispetto, a chiederne "conto": deve avere la possibilità di essere ascoltato, di avere a ciò momenti dedicati, di avere un riferimento e deve anche avere uno strumento per attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione di questi servizi offerti.

## 2.2 I principi generali che orientano il nostro lavoro e questa Carta dei Servizi sono:

- **Eguaglianza:** viene garantita uguaglianza ed equità di trattamento a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche
- **Imparzialità:** nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, equità, giustizia e il rispetto delle leggi e dei regolamenti interni alla struttura
- **Chiarezza e trasparenza:** viene preso l'impegno nell'informare adeguatamente le persone e chiunque lo chieda, circa le procedure, i servizi, le regole della struttura, i tempi, dimostrando la necessaria disponibilità nel rispondere a eventuali dubbi e perplessità
- **Continuità:** viene garantita la regolarità e la continuità di operatori e linee di intervento. Nella struttura residenziale un operatore è sempre presente H24 e a disposizione, per 365 giorni l'anno, nelle case famiglie sul territorio c'è la reperibilità telefonica dell'operatore referente, sempre
- **Qualità:** la condivisione della "mission" da parte di tutto il personale garantisce un lavoro significativo, continuamente monitorato, verificato e confrontato dal Responsabile per la Qualità, il Direttore
- **Partecipazione:** viene promossa la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e costruire progetti che siano condivisi e sentiti propri dagli utenti. L'individuo è considerato quindi come parte attiva del processo e funge da stimolo positivo e occasione di crescita, assieme agli operatori
- **Efficienza ed efficacia:** lo scopo è quello di erogare servizi impegnandosi nel miglioramento degli stessi, valutando e confrontando attentamente le risorse impiegate, i risultati e gli obiettivi raggiunti. Si lavora in un'ottica di verifica costante, mirando a un'effettiva soddisfazione da parte dei committenti e degli ospiti. Con la commissione per la valutazione del personale e il controllo di gestione
- **Deontologia professionale:** proponiamo un "credo" lavorativo basato su ideali profondi, impegno effettivo, alta professionalità, formazione continua, capacità di mettersi in discussione, rispetto di ruoli, mansioni ed etica professionale sanciti e garantiti anche dal modello organizzativo adottato secondo i dettami della Legge 231 e dalla commissione di vigilanza, esterna, che ne verifica l'attuazione
- **Privacy:** viene garantita ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 - General Data Protection Regulation (GDPR) e successive modifiche. " *Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali*". Tutti gli operatori, i volontari, le ospiti e chiunque e a qualunque titolo abbia rapporti con l'associazione è tenuto al rispetto di tale legge. Verrà aggiornato sul GDPR e il D.Lgs. 101/2018 che ne rafforza la protezione e il trattamento dei dati personali alla luce dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato in merito ai propri dati.

### 2.3 L'Ascolto dell'utente

Tutte le nostre ospiti hanno un Educatrice\ore loro referente diretto al quale poter chiedere qualsiasi cosa o semplicemente essere ascoltate. Possono riferirsi anche alla Coordinatrice, o chiedere udienza al Direttore o anche al Presidente. Al Centro Residenziale, una volta al mese viene organizzata la riunione della casa, con tutte le ospiti, la Coordinatrice e il Direttore che presenta un'ODG con diverse tematiche, ma viene data possibilità anche alle ospiti di presentare, entro il giorno precedente alla riunione, un loro ODG con le loro tematiche e richieste. Un momento spesso per rivedere alcune regole di buona convivenza, di gestione organizzativa, ma anche formativa su igiene e salute, su regole del "BUON CIVES". Una gradita occasione anche di confronto su ciò che può essere migliorato e come strumento di groupware.

### 2.4 I reclami

E' posizionato in ufficio della Segreteria Amministrativa, ufficio a fianco del Residenziale, un BOX dove prendere, compilare e inserire un modulo reclamo: viene chiesto il Nome e il Cognome del segnalatore, un suo recapito telefonico, la presa visione dell'informativa sulla privacy, uno spazio libero dove scrivere il reclamo, segnalazione, episodio ecc. Si risponde entro 15 giorni.

### 2.5 Pubblicazione e durata della Carta

La carta viene stampata e messa disposizione nei vari uffici, appesa in bacheca del residenziale e del Centro di aggregazione di via Marchetti, si trova in pdf scaricabile sul sito dell'Associazione [www.casapadreangelo.it](http://www.casapadreangelo.it) in home page. La durata è prevista triennale, salvo aggiornamenti per nuovi servizi e, se con finanziamento (donazione, aggressione fondi, ecc) , rifacimento veste grafica

## PARTE SECONDA

### 1. Quadro giuridico locale

- DPGP 22 ottobre 2003, n. 31- 152/Leg. Regolamento di attuazione dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14 ("Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento") concernente l'autorizzazione al funzionamento delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali;
- Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 "Politiche sociali nella provincia di Trento"
- Delibera PAT 1182/2018 "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi socio – assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"

*Ci preme in questo paragrafo ricordare come l'Associazione, sul territorio dal oltre 30 anni, verso la fine degli anni 90 viene finanziata dalla Provincia Autonoma di Trento. Si costituisce un tavolo di lavoro con i funzionari della Provincia stessa, due Capo Ufficio dei Servizi Sociali territoriali, Trento e Rovereto, il Direttore del Centro per l'Infanzia, e i 3 Coordinatori delle tre Associazioni che rispondevano con servizi residenziali H24 e non, a donne in stato di gravidanza o con figli, in situazioni di disagio. Il primo prodotto di tale tavolo fu "Le Linee Guida" per questa tipologia di Servizi, nel tempo anche aggiornate, riviste e presentate dai 3 coordinatori in tutte le realtà territoriali dei Servizi. Il tavolo si è poi istituzionalizzato con delibera della Giunta provinciale, che ne*

*ha riconosciuto il valore e il ruolo importante di strumento per l'analisi dei bisogni del territorio, di condivisione di buone prassi, di omogeneizzazione di servizi e di risposte, ma soprattutto anche di CONTROLLO, di verifica costante, di COPROGETTAZIONE vera e propria dei servizi stessi o dei nuovi bisogni a cui rispondere. Un tavolo in certi periodi si riuniva anche mensilmente e che produceva, informazioni, dati, letture, tutto in condivisione e programmazione congiunta. La totale trasparenza con cui OGNI cosa in questi 20 anni è stata rendicontata sia trimestralmente, che a consuntivo e a preventivo, alla Provincia: tutto l'economico, i dati statistici, i servizi e la qualità degli stessi, la metodologia, il personale, le attività ecc. Mentre con le vecchie autorizzazioni al funzionamento la Provincia aveva depositati: piantine, idoneità, tutte le conformità di tutti gli impianti, il personale, gli orari di servizio, le ricettività delle strutture. Per finire le ispezioni da parte della Provincia con uno staff di 4 tecnici, sociale, prettamente tecnico, personale, economico: tutti i nostri servizi attuali sono stati ispezionati. Quindi, senza fare nomi, un vero e sentito plauso a quel gruppo di "illuminati", funzionari provinciali e dei servizi sociali e coordinatori del terzo settore, che 14 anni fa, ancora prima di leggi e regolamenti, con un tavolo di lavoro e coordinamento aveva previsto metodiche di verifica, controllo, trasparenza, linee guida, scambio di buone prassi, innovazione, risposte a nuove bisogni, in pratica permettendo ai nostri servizi, così come sono giunti fino ad oggi, di essere già in tutti questi anni costruiti e progettati assieme a Provincia e Servizi sociali territoriali.*

## **PARTE TERZA**

### **1. Presentazione della Associazione**

#### **1.1 Radici storiche**

La Casa di Accoglienza nasce nel 1983 nel cuore di Trento grazie alla sensibilità di un gruppo di volontari e delle suore dell'Istituto di Maria Bambina come attività del Centro Aiuto alla Vita. Alla struttura di Via S. Croce, che ospitava quattro madri con i loro bambini si è aggiunta dopo 3 anni una seconda casa per altre 3 ospiti con figli, in Via Bettini.

Nel 1995, dalla fusione delle 2 strutture legate al CAV di Trento viene fondato il Centro Residenziale di Viale Bolognini e si costituisce l'Associazione "Casa di Accoglienza alla Vita Padre Angelo" Onlus, iscritta l'anno seguente all'albo delle Associazioni di Volontariato provinciali e quindi Onlus di diritto con personalità giuridica.

Tra i cambiamenti che questo ha comportato, rilevante è stata la modifica, intercorsa nel 2002, per la copertura delle spese sostenute: il Servizio non è più finanziato corrispondendo una retta a seconda del numero degli ospiti, ma previsto in un budget a bilancio, meglio legato alle caratteristiche delle attività offerte che, una volta valutato e approvato, comporta un successivo finanziamento da parte della Provincia di Trento.

Nel tempo ai volontari sono stati affiancati, per la capienza della struttura stessa che ad oggi arriva a 12 mamme con i loro bambini, nonché per esigenze legate alle linee guida provinciali per le strutture che accolgono madri con minori, da alcuni operatori ed educatori dipendenti, adeguatamente formati e titolati.

Per le donne dimesse è spesso fonte di disagio reperire un'abitazione autonoma, per questo ci siamo rivolti nel 1999 all'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa al fine di ottenere alcuni alloggi di Edilizia Pubblica. Nel tempo sono stati quindi stipulati alcuni contratti affinché fossero assegnati all'Associazione per i suoi scopi.

Attualmente sono 6 gli alloggi di proprietà ITEA per le donne dimesse dai Centri Residenziali territoriali o per nuclei che necessitano di un sostegno educativo continuativo ma diradato nel tempo, da noi direttamente gestiti. A questo scopo è stato istituito il Servizio Case Primula, che garantisce settimanalmente e al bisogno, la presenza di un educatore.

Tra il 2007 e il 2014, in un paese della Valle dei Laghi, veniva realizzata l'esperienza di Casa Verde, in un edificio di Proprietà dell'Istituto Diocesano Sostentamento Clero. Si trattava di un Servizio per le semi autonomie che poteva ospitare fino a 6 famiglie, anche numerose e con la presenza del papà. La posizione decentrata e l'assenza di alcuni Servizi per la prima infanzia ha portato alla decisione di terminare l'esperienza riorientando la ricerca di una simile struttura all'interno della realtà cittadina.

Dal bisogno di avere un luogo d'incontro per i nostri ospiti con e per tutte le mamme e i bambini del territorio è nato in centro storico, nel 2007, lo spazio aperto *Casa Mamma Bambino*. Dal 2013 e per circa tre anni, questo stesso spazio è stato anche destinato a offrire alcune borse lavoro per l'acquisizione di prerequisiti lavorativi delle mamme ospitate nei nostri alloggi o in comunità: un vero e proprio laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi, in stretta collaborazione con COOP ALPI che forniva le commesse di assemblati su cui far "lavorare" le Ospiti.

Vi è stata poi l'esperienza della gestione di un nuovo servizio dalla Associazione Casa Accoglienza che riguarda *'Emergenza Profughi'*: l'Associazione ha infatti risposto alla richiesta della Provincia di Trento, mediante il Cinformi, di ospitare richiedenti asilo presso la nostra struttura, case per ferie, sita a Flavon, Val di Non: in un primo periodo sono stati ospitati 21 uomini richiedenti protezione internazionale, dopo circa due anni e sulla pressione dell'emergenza migratoria che vedeva giungere in Italia e a Trento anche donne con minori, la struttura è stata riadeguata e messa in condizione di poter ospitare questa tipologia di utenza che meglio corrisponde anche alla nostra esperienza e mission. Purtroppo l'esperienza si è conclusa, non per mancanza di richiesta o perché non funzionale (anzi...), ma per nuove disposizioni ministeriali e governative locali in merito all'accoglienza diffusa sul territorio dei migranti, ora avversata.

Ancora nuovi servizi attivati a cominciare dal 2019 in poi e su 3 progettazioni diverse:

- 2 alloggi per due cohousing di due madri con figli richiedenti protezione internazionale (4 nuclei quindi) più un altro alloggio per una madre con figli, su progetto UCI, Una Comunità Intera, con capofila ASTALLI e in partenariato con la Diocesi e il Vescovo di Trento, Fondazione Comunità Solidale, ATAS, Villa S. Ignazio, Villaggio del Fanciullo SOS e in collaborazione con CINFORMI PAT.
- 2 alloggi per nuclei mono genitoriali richiedenti protezione internazionale su progetto FAMI con capofila il Comune di Trento, ASTALLI e Villaggio del Fanciullo SOS.
- 1 alloggio per un nucleo mono genitoriale richiedente protezione internazionale su progetto SAI tra CINFORMI e ASTALLI, ma esternalizzato alla nostra Associazione che fornisce l'alloggio e l'Educatrice.

Esperienza di indubbio valore e interessantissima anche per il lavoro di rete e la condivisione nelle tre cabine di regia dove partecipa il Direttore e lo scambio interprofessionale nelle riunioni operative tra tutti gli Educatori dei diversi Enti.

Al 2000 risale l'inizio della nostra attività di Cooperazione Internazionale con progetti in Romania, Russia ed Ex Jugoslavia. Attualmente sono molti i progetti attivi focalizzati soprattutto nel continente centro e sud africano. In Uganda l'Associazione ha anche un riconoscimento come ONG.

## 1.2 Mission e obiettivi

La Casa di Accoglienza alla Vita "Padre Angelo" Onlus, fin dalla sua costituzione avvenuta nel 1995 e in continuità con le finalità e i valori storici che hanno caratterizzato la nascita della comunità di accoglienza, ha come scopo principale quello di accogliere donne in gravidanza e madri che vivono situazioni di temporaneo disagio. Offriamo un luogo dove ricevere un adeguato sostegno emotivo e psicologico, rappresentando una soluzione abitativa concreta. All'interno del servizio si cerca così di ricreare un clima familiare, dove i ritmi e i tempi sono scanditi dagli impegni personali quotidiani, dalla condivisione di spazi e momenti comuni e dalla cura della casa stessa. L'equipe raccoglie elementi utili al fine di costruire con ogni ospite un progetto educativo sostenibile e rispettoso delle singole specificità e, mediante il raggiungimento di piccoli obiettivi concreti, migliora il benessere della relazione madre - bambino e porti ad un'autonomia sempre maggiore.

Come da Statuto il nostro obiettivo istituzionale è il perseguimento di finalità di carattere educativo - formativo, la realizzazione di interventi di solidarietà sociale e impegno civile per contrastare l'emarginazione, per accogliere la vita e migliorarne la qualità, per prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno, con un'apertura che vada oltre i confini provinciali o nazionali, promuovendo anche iniziative di cooperazione internazionale.

I principali obiettivi del nostro lavoro sono:

- **ACCOGLIERE** la persona nella sua globalità, rispettando la storia che porta e le specificità che la caratterizzano, con sofferenze e fatiche, energie e potenzialità
- **PROPORRE** un'esperienza di vita dove la centralità è rappresentata dalla relazione con gli altri e dove operatori e volontari, singolarmente e in sinergia con l'equipe, diventano strumenti per maturare una migliore conoscenza e consapevolezza di se
- **OFFRIRE**, anche nell'emergenza, uno spazio fisico adeguato a proteggere gli adulti e i bambini e a tutelarne la relazione, favorendo un ambiente di vita familiare e che risponda ai loro bisogni, a partire da quelli primari quali la salute e l'assistenza
- **ASCOLTARE** ciascuno con la mente e con il cuore, valorizzando i contenuti e le emozioni legate ai vissuti e astenendosi da ogni forma di giudizio
- **OSSERVARE** le dinamiche personali, familiari e della comunità, riportando poi quanto emerso affinché sia occasione di crescita personale, reciproca e del gruppo
- **CONDIVIDERE** un progetto individuale (PEI) a partire dai pensieri, le preoccupazioni e i desideri di ciascun ospite e dal confronto con le riflessioni dell'educatore di riferimento e dell'equipe, in collaborazione con il Servizio Sociale referente e gli altri professionisti coinvolti nella rete. Gli operatori sono quindi invitati a mettere in discussione i propri punti di vista affinché ogni percorso sia occasione di maturazione ed evoluzione
- **AVERE CURA** di quanti incontriamo con professionalità e impegno, col fine di consolidare una prassi che veicoli e stimoli alla cura di sé, dei propri figli e degli altri
- **SOSTENERE** la relazione genitoriale e la sana crescita di ogni minore, proponendo iniziative volte a stimolare la riflessione e le attività attorno ai temi dell'educazione.
- **ACCOMPAGNARE** in un percorso di crescita personale ogni ospite, favorendo l'accettazione dei propri limiti e la valorizzazione delle proprie risorse, individuando con lei le forme di aiuto da mettere in atto per migliorare il benessere e la serenità di tutto il nucleo familiare

- **GENERARE** vita oltre l'accoglienza: la permanenza nelle nostre case è temporanea e volta a centrare la persona sulla propria strada, di cui responsabilmente determina direzione, forme di sostegno e bagaglio personale affinché siano essi auspicabili e sostenibili

### **1.3 Chi siamo**

L'équipe è composta da volontari, operatori ed educatori in percentuale come richiesto dal Regolamento, direttore e segreteria amministrativa, una cuoca. Inoltre sono spesso presenti nella struttura il Presidente ed i membri del direttivo. La diversità delle figure presenti concorre a costruire interventi personalizzati, creativi e interdisciplinari.

**ORGANICO** presente al 31 dicembre 2021 – 14 dipendenti

1 Direttore

1 Coordinatrice

1 Segreteria amministrativa

2 Educatrice per Primula e P.Volo, case famiglia in autonomia assistita

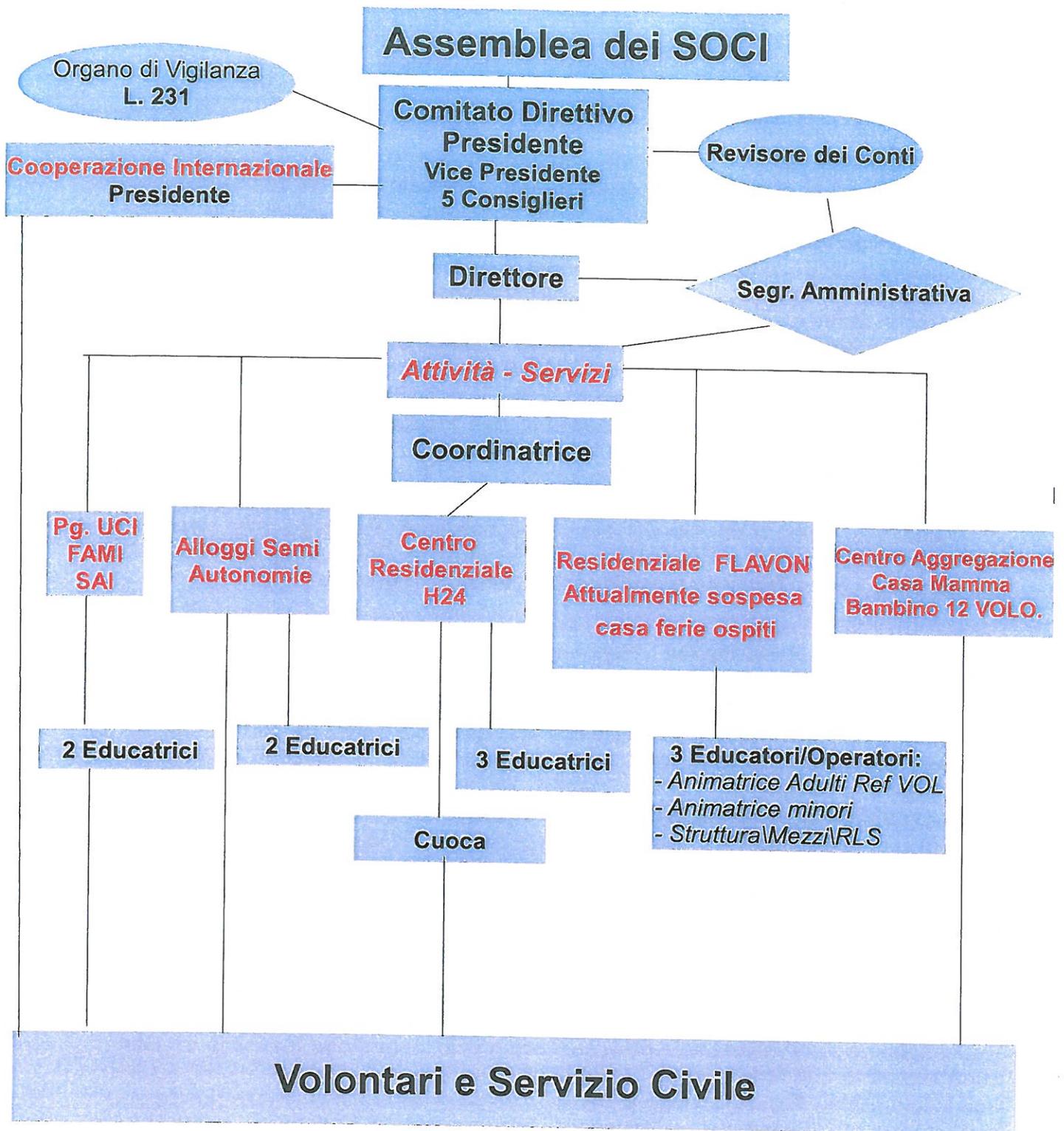
4 Educatrici e 2 Operatrici per il Residenziale H24

2 Educatrici per i progetti richiedenti protezione internazionale UCI-FAMI-SAI

1 Cuoca per Residenziale H24

da assumere: una Educatrice 24 / 30 ore per Residenziale H24

**NELLE PAGINE SUCCESSIVE IL NOSTRO ORGANIGRAMMA  
E FUNZIONIGRAMMA**



FUNZIONI PRINCIPALI

ore settimanali

Direttore dell'Associazione: gestione amministrativa e contabile, Responsabile della qualità e con ruolo di presidio del sistema qualità, selezione e direzione del personale (dipendente, volontario, scup), partecipa ad occorrenza alle riunioni della Equipe, in costante collaborazione con la Coordinatrice, tiene riunione mensile con le ospiti, si coordina con le Educatrici semi autonomie e con Educatrici richiedenti protezione, Referente per la Privacy, Referente COVID, Preposto alla Sicurezza, Addetto Primo Soccorso e Antincendio, Controllo di gestione, Programma efficientamento e misure per impiego ottimale di tutte le risorse. Compila e presenta tutte le relazioni e i bilanci di consuntivo e programmatici, le relazioni di previsione annuali e semestrali, Partecipa a tutti i Comitati Direttivi e Assemblee soci dove è anche Segretario, partecipa alla Consulta Allargata, Tavolo di coordinamento con Fiordaliso e FFMaterna, Cabine di regia per i progetti UCI e FAMI con Astalli-Villa S Ignazio - Villaggio SOS – ATAS – Fondazione Comunità Solidale – Comune di Trento; Progettista SCUP, Responsabile unico per Accredimento alla PAT, Gestore unico Sito internet, Commissione accoglienze e rapporti coi Servizi per le segnalazioni, Partecipa alle Verifiche coi Servizi più problematiche, Supervisiona tutte le strutture. Predisporre, gestisce la Carta dei Servizi e il BrEs. Raccolta e gestione dati statistici. Formatore.

38/34

Coordinatrice del Residenziale: Responsabile della formazione e della stesura del piano formativo, Coordina il personale dipendente e i volontari e presiede le riunioni settimanali d'equipe, supervisiona gli aspetti organizzativi ed operativi, partecipa alle supervisioni mensili, è in commissione accoglienza e tiene i rapporti coi Servizi per ingressi, coordina i rapporti con i Servizi e presiede le riunioni di Verifica più significative, partecipa alle riunioni mensili con le ospiti, revisiona le relazioni degli educatori e predisporre e supervisiona il progetto educativo individuale, partecipa ai tavoli di coordinamento PAT strutture mamma bambino e violenza, progettista, addetta al primo soccorso, referente AUDIT, partecipa alla selezione delle risorse umane in base alle esigenze dell'organizzazione; riferimento per le utenti e le loro famiglie; supervisiona l'inserimento dei neo assunti; supervisione i tirocini; è reperibile telefonicamente qualora vi siano problematiche in struttura; si interfaccia con il direttore relativamente alle linee operative e organizzative straordinarie.

25/30

Educatrice\ore del Residenziale H24, Referente casi: segue due massimo tre ospiti di cui è referente dell'ospite stessa, alla Coordinatrice e per i Servizi Sociali, partecipa agli incontri di verifica con ospite e Servizi e redige le relazioni scritte richieste, può partecipare con delega del responsabile, alle udienze in Tribunale, partecipa agli incontri di rete fissati dai Servizi, svolge accompagnamenti sul territorio, supervisiona la quotidianità delle ospiti, redige, in collaborazione con il Coordinatore, il progetto educativo, aggiorna il progetto educativo, può essere Addetta Primo soccorso e/o Antincendi, partecipa alla formazione e alla supervisione; è Formatrice\ore scup e volontari. Può partecipare alle riunioni della casa con le ospiti e il Direttore. Può essere OLP per lo SCUP.

34/38

Cuoca: formazioni a ospiti su Hccp e di cucina, affiancamenti singoli e di gruppo, gestisce gamba e le ordinazioni fornitori, resp HCCP, affianca le Ospiti se coinvolte in cucina e fa formazione, organizza i menù settimanali, igiene cucina e strumentazione, partecipa ad una riunione mensile equipe e alle supervisioni, Addetta antincendi

30

<p>Impiegata Segreteria Amministrativa: gestisce le telefonate in arrivo, la posta e i protocolli, le statistiche, tutta la fatturazione sulla piattaforma on line col commercialista, le presenze dei dipendenti con badge e software apposito e le comunica on line all'ufficio paghe, controllo dei bilanci con direttore e commercialista e controllo di gestione con il direttore, tiene conto delle attività svolte, le formazioni, gli eventi per le rendicontazioni semestrali e annuali. Addetta Primo soccorso e Antincendi.</p>	38/30
<p>Operatrice\ore sociale Residenziale H24, per la copertura della turnistica: può essere animatrice\ore adulti e minori organizza eventi, feste , socializzazione, percorsi estivi. Può essere referente dei Volontari, ref per il banco farmaceutico raccolta farmaci, ref per il banco pre natal. Uno è RLS, può essere referente strutture e coordinare manutenzioni e interventi elettricista e idraulico, referente parco macchine. Può essere di sostegno alla cuoca e in sua assenza, programmate bimensili due supporti a manutenzione pulizie grandi elettrodomestici (cucina, cappa, forno) assieme alla cuoca .Addetta\o antincendi e primo soccorso.</p>	38
<p>Educatrice\ore ref casi Semi autonomie e prove di volo, può essere OLP SCUP e progettista. Segue massimo 5\6 appartamenti di cui è referente dell'ospite stessa , al Direttore e per i Servizi Sociali, partecipa agli incontri di verifica con ospite e Servizi e redige le relazioni scritte richieste, può partecipare alle udienze in Tribunale, partecipa agli incontri di rete fissati dai Servizi, svolge accompagnamenti sul territorio, in costante condivisione con il Direttore e con il supporto all'occorrenza della Coordinatrice. Può essere impiegata in IDE. Formatrice\ore, Addetto primo soccorso e antincendi.</p>	30
<p>Educatrice\ore Progetti UCI \ FAMI e SAI per richiedenti protezione internazionale: segue fino a 5 nuclei di cui è referente per gli stessi, al Direttore, in condivisione costante, ai Servizi e all'Ente capofila dei progetti , ASTALLI. Partecipa alle riunioni e supervisioni organizzate dal capofila, e una volta al mese in riunione congiunta con gli tutti staff di Casa Padre Angelo. Formatrice, può essere Progettista e OLP per lo SCUP. Può essere impiegata in IDE. Addetta primo soccorso e antincendi.</p>	6/25

#### 1.4 Organi di governance: Assemblea dei soci e direttivo

L'assemblea dei soci svolge alcuni compiti istituzionali, come le approvazioni del bilancio a consuntivo e a preventivo e il rinnovo dello statuto, in particolare stabilisce gli orientamenti generali e le linee programmatiche dell'Associazione, monitora e verifica i risultati della direzione.

Il comitato direttivo, volontari senza nessun tipo di compenso, svolge le attività esecutive e gestionali. I suoi membri, oltre alla governance, hanno anche ruoli di sostegno concreto: tra altre attività, il Presidente ha in se tutto il coordinamento di quelle di cooperazione internazionale, mentre altri supportano attivamente la segreteria amministrativa e la direzione, una tutta la logistica delle dotazioni strumentali e immobiliari e di manutenzione.

#### 1.5 Personale dipendente

Attualmente collaborano in sinergia con i volontari, 14 operatori dipendenti, di cui una decina presso la struttura residenziale. Lo scopo delle attività quotidiane dell'équipe educativa è quello di accogliere la madre e il suo bambino, ascoltando i loro racconti e i loro bisogni, le loro preoccupazioni e paure ma anche dando voce alle loro speranze e ai loro sogni.

Nel percorso le donne ospiti sono accompagnate e sostenute da questi professionisti con i quali concorrono alla predisposizione di un piano educativo individuale personalizzato e finalizzato alla realizzazione di una vita responsabile, autonoma e in armonia con se, con il proprio bambino e con gli altri.

In particolare ogni ospite può riferirsi nello specifico ad un educatore che sarà di riferimento per tutto il suo periodo di accoglienza.

Il personale del Centro Residenziale si riunisce tutte le settimane per discutere dell'andamento dei vari percorsi e riportare eventuali osservazioni o difficoltà: questo aiuta l'operatore ad avere una visione globale e condivisa, un momento di confronto e di dialogo aperto in cui ricollocare il proprio ruolo di supporto e considerare strategie operative più efficaci.

Gli educatori si confrontano attivamente con gli attori della rete che collabora nel percorso d'accoglienza, in particolare con l'Assistente Sociale che ne invia la richiesta.

L'équipe di operatori ed educatori è sostenuta nel suo delicato compito da uno spazio di supervisione con uno psicoterapeuta e da iniziative di specifica formazione secondo un piano predisposto.

#### 1.6 Volontari

*“Dopo il verbo amare il verbo aiutare è il più bello del mondo”*

Il volontariato è una delle dimensioni fondamentali della cittadinanza attiva e della democrazia, nella quale assumono forma concreta valori europei quali la solidarietà e la non discriminazione e in tal senso contribuisce al benessere delle persone e allo sviluppo armonioso delle società.

Le radici di Casa di Accoglienza alla Vita "Padre Angelo" Onlus affondano nel volontariato fin dalla sua costituzione, quando furono un gruppo di volontari e di suore a decidere, con determinazione e gratuità, di dedicare il loro aiuto agli altri, in particolare alle donne in gravidanza e a quelle mamme con bambini per le quali la maternità era vissuta in condizioni già fragili e di privazione.

Attualmente vantiamo circa una settantina di iscritti al registro dei volontari, tra cui una suora del Convento di Maria Bambina. Le mansioni che svolgono sono varie: dall'aiuto in cucina alla

gestione, raccolta e sistemazione del magazzino vestiario, dal babysitting, alle lezioni di italiano per straniere, ai lavori di manutenzione.

La Casa di Accoglienza è aperta al mondo del Servizio Civile, nonché a diverse esperienze di stage o tirocinio per studenti in collaborazione con alcune scuole Professionali, di Istruzione Superiore e diverse Università con le quali ha convenzioni fissate. Tutto l'arco dell'anno vede impegnati in associazione sia SCUP, che tirocinanti e stagisti, molti dei quali hanno concretizzato il loro percorso con una assunzione nelle nostre fila.



*"L'opera umana più bella è quella di essere utile al prossimo."*  
**Sofocle**



## 2 Organizzazione dei servizi

La sede legale dell'Associazione è anagraficamente in Viale Bolognini 28, ma l'ingresso è su via Adamello 1 ed è contigua alla comunità madre-bambino. Vi si trovano la Segreteria Amministrativa e la Direzione, a cui fanno riferimento tutti vari Servizi: segreteria amministrativa e direzione, dalle 8.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, il Direttore è sempre reperibile al cellulare di servizio. Qui ha sede anche l'ufficio della Presidenza.

### 2.1 "Casa Padre Angelo" - Centro residenziale Viale Bolognini 28, Trento

La Casa d'Accoglienza, il Residenziale H24 e 4 appartamenti per le Prove di Volo, costituisce il cuore dell'attività dell'Associazione, nonché il nostro principale impegno. Vi sono ospitate in fino a 30 persone tra mamme e bambini: sono accolti all'interno di un contesto relazionale ricco, dove hanno occasione di instaurare relazioni significative con educatori e volontari, ma anche di incontrare altre mamme e bambini. Vi sia accede con segnalazione del Servizio Sociale di riferimento per quella persona, l'Assistente sociale, il Case Manager, mantiene la presa incarico per tutto il progetto d'accoglienza. La persona può anche accedere su URGENZA con segnalazione invio da parte delle forze dell'ordine o dall'Ospedale. La nostra priorità è la protezione del minore e il rafforzamento del legame tra figlio e genitore, nonché la creazione di condizioni di vita migliori per il nucleo da un punto di vista familiare, sociale, economico e lavorativo.

I tempi e gli spazi della casa mirano a costruire un ritmo di vita domestico, dove la dimensione comunitaria assume la forma di scambio positivo e arricchimento reciproco. A partire da questa base ogni singola ospite segue il suo personale e specifico percorso.

Questa struttura è costituita da otto mini appartamenti (bagno interno e angolo cottura) e quattro stanze da letto dotate di bagno interno. Si trovano inoltre alcuni spazi comuni quali: la sala da pranzo dove si consumano i pasti insieme, l'angolo morbido dove sono svolte attività ludiche, riconosciuto come momento di gioco ma anche come momento per rafforzare la relazione madre-figlio, una stanza dedicata alle mamme per loro momenti dedicati: trucco e make-up, corsi PC e internet, sportello di supporto singolo con la Pedagogista, affianco a direzione e segreteria amministrativa c'è una grande sala di socializzazione attrezzata per formazione di gruppo, riunioni, ma soprattutto per permettere le visite degli esterni (anche facilitate o osservate); per finire vi è anche il parco esterno attrezzato per il tempo libero con alcuni giochi sicuri e pavimentato con pannelli morbidi imbottiti antinfortunistici.

Annualmente sarà svolta sia per le madri che per i minori dai 14 in su, una iniziativa specifica e progettata appositamente riguardanti le economie personali per una gestione sensata delle spese e l'organizzazione delle attività di vita quotidiana, la scansione temporale della giornata, la conciliazione delle tempistiche legate a impegni di genitore e figli. Attività già insite nell'attività giornaliera degli Educatori con le ospiti, del residenziale h24 e degli appartamenti, e del Direttore nelle riunioni mensili della casa e negli alloggi, ma verrà programmata anche una iniziativa ad hoc e magari con un esterno.

In organico del personale dipendente, vi sono più Educatrici con alta conoscenza delle principali lingue di utilizzo con le nostre ospiti: spagnolo, Patrizia ha vissuto 5 anni nei paesi Latino Americani si relaziona in spagnolo con figlia e marito ed è quindi praticamente bilingue, ma anche Otilia che è italo-paraguaiana; Erica inglese B2 certificato, Asia Francese C1 certificato e Inglese B1, Alessia che ha vissuto per un anno in Australia inglese B2 certificato ma è quasi bilingue.

Da 3 anni abbiamo progettato un nuovo servizio, finanziato il primo anno con i nostri fondi di FONCOOP, e poi con il fondo 8x1000 della CEI che ha già generosamente finanziato anche per il



rendere i genitori che accedono al servizio consapevoli che gli insuccessi, come i successi dei figli non riflettono le capacità dei genitori. Significa che definire il valore proprio e quello del nucleo familiare in base alle prestazioni dei figli porta con sé il rischio di colpevolizzazioni molto pericolose sia per gli adulti che per i figli.

Promuovere la consapevolezza delle proprie competenze sia nel campo degli apprendimenti scolastici che nei rapporti interpersonali. Oggi è ancora più evidente la necessità di aiutare a comprendere che il processo che porta l'apprendimento (scolastico e/o sociale) è sorretto da autodisciplina e responsabilizzazione. Cadere, sbagliare, incorrere nell'insuccesso fa parte della vita compito del genitore è valorizzare i loro successi e aiutarli a trasformare gli errori in una possibilità di successo che è auto-apprendimento.

**LA PEDAGOGISTA Montagni Arianna** svolge presso la struttura:

1. UNO SPORTELLINO INDIVIDUALE DI SUPPORTO attraverso la:

**PEDAGOGIA CLINICA®:** scienza autonoma che risponde all'esigenza di rinnovamento pedagogico per promuovere un approccio olistico che parte dall'analisi della richiesta reale della persona e individua Potenzialità, Abilità e Disponibilità presenti nella persona andando oltre il disagio e la diagnosi, proponendo un percorso che aiuta a superare le disarmonie o le difficoltà del quotidiano valorizzando le forze interne ed esterne attraverso un intervento educativo nei vari contesti di vita, immaginandosi anche in un possibile futuro fuori dal Residenziale.

Viene favorito l'autoapprendimento di modalità che attivano nuovi equilibri personali, strategie compensatorie e aperture per raggiungere obiettivi desiderati; apprendimenti scolastici; difficoltà comportamentali; sviluppo competenze sociali; difficoltà interpersonali.

**PEDAGOGIA:** mediante l'uso di metodologie proprie della professione e la relazione interpersonale si propone di sviluppare le competenze relazionali ed affettive nei rapporti della diade cercando di accompagnare il bambino e l'adulto verso anche un possibile cambiamento, se necessario e verso l'innovazione delle strategie educative già in uso nel quotidiano.

Relativamente all'ambito scolastico individua, nella relazione con la persona, delle strategie operative a supporto della didattica, efficaci per una crescita cognitiva e affettiva sana e equilibrata.

**Tempo:** 10 mesi, per 3 volte al mese

2. INCONTRI DI GRUPPO ATTRAVERSO:

**GRUPPO DI PAROLA:** ovvero un metodo educativo pedagogico gruppale, che permettere di superare e condividere esperienze di "separazione" legate a diverse tematiche (es. paure, la riorganizzazione familiare, l'arrivo di un nuovo compagno, di un fratellino ecc...). Gli interventi nel gruppo che funge da contenitore, sono mediati dal conduttore e hanno come fine ultimo il cambiamento (se possibile) della situazione di partenza. Agli incontri di gruppo, a richiesta, sarà presente come co\_conduttrice la coordinatrice della struttura. Assieme a ciò, altrettanto importante, si cercherà di intervenire con



città, come ad esempio, per due giovani, il Calcio Vela e l' Aquila Basket. Per citare qualche esempio: il laboratorio di decupage e carta con la nostra Operatrice Otilia. L'estate ci appoggiamo anche ai Grest. Attività organizzate anche con terzi come i già citati "I nati per Leggere", con le attività museali o i campeggi con i Focolarini. In collaborazione con Punto Famiglie e con il nostro spazio aggregativo di via Marchetti, "casa mamma bambino" si sono organizzati corsi formativi ma soprattutto momenti di incontro e condivisione; semplicemente anche attività di feste, come facilitazione di contatto tra famiglie nostre interne ed esterne.

Educatori\Operatori e ancora e soprattutto con il supporto dei giovani civilisti dello SCUP, che hanno pure un modulo formativo specifico con ATAS e il loro sportello cerca lavoro e cerca casa, si spendono in sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore degli utenti con almeno 16 anni, lavorativa ed abitativa a favore dei neo maggiorenni e delle figure genitoriali di riferimento. Conducono uno sportello settimanale a ciò dedicato all'interno del Residenziale per gli ospiti dell'H24 e delle Prove di Volo, dove fanno emergere le risorse personali di ciascun ospite, lo sostengono nella compilazione e aggiornamento del curriculum e nella ricerca attiva ma soprattutto mirata del lavoro, spesso anche con accompagnamento ai colloqui; lo stesso anche per la ricerca della casa, dove la direzione può anche rilasciare un attestato di corretta conduzione dell'alloggio e rispetto delle regole. Gli stessi servizi sono offerti dalle Educatrici supportate da uno Scup anche negli alloggi sul territorio durante le visite settimanali programmate (si veda il paragrafo successivo). L'Associazione da diversi anni è partner anche di Samuele e Fidia, nell'organizzazione di tirocini e stage professionalizzanti ai fini dell'inserimento lavorativo; collabora anche con Infusione per i corsi di cucina; organizza in proprio con la propria cuoca corsi di cucina e alcune basi delle normative igienico sanitarie dell'HCCP.

Come anticipato sopra al punto "ascolto dell'Utente", durante le riunioni mensili condotte dal Direttore e dalla Coordinatrice (spesso anche con la presenza di un Educatore o di un Volontario esperto) all'odg vengono posti momenti informativi\formativi sulla condizione dell'alloggio, delle regole del buon vivere in situazione condominiale, sulla raccolta differenziata, sulle norme igienico sanitarie da rispettare, il senso civico e la cittadinanza attiva; tutto ciò più volte all'anno, anche per il tourn over delle ospiti, ma soprattutto per la costante necessità di dover ribadire tali concetti. Una volta all'anno viene una nutrizionista dietista dell'Ospedale S. Chiara per spiegare la corretta alimentazione per adulti e minori. La cuoca, formata in HCCP e scuola professionale cuochi, per un venerdì al mese forma\informa le ospiti sulla preparazione pasti e regole igiene.

## *2.2 "Case Primula" e "Prove di Volo" - Alloggi, case famiglia, in autonomia assistita*

Nei 6 alloggi posti sul territorio della città di Trento vivono altrettante madri con i loro bambini, in quello più grande con due stanze si sperimentano due madri in cohousing; per una ricettività massima di 19 persone, tra madri e figli. Questo servizio è stato pensato quale passaggio intermedio per i nuclei in dimissione dalle comunità prima di affrontare una piena autonomia: in questi percorsi sono affiancati da 2 educatrici che sono presenti settimanalmente e il cui intervento è orientato alle specifiche necessità della famiglia e stabilito in un progetto condiviso.

Firmano un contratto di comodato che prevede il versamento di una quota, seppur contenuta, di compartecipazione alle spese, perciò è necessario che sia garantita un'entrata economica.

La collocazione autonoma nel contesto cittadino mira a favorire il reinserimento sociale e lavorativo con la garanzia di un supporto più accessibile della rete familiare e di ulteriori Servizi. Tuttavia ne rappresenta, parallelamente, il limite, giacché le donne in alloggio autonomo rischiano una maggior solitudine.

Per questo parte del lavoro comprende la facilitazione dell'accesso ai servizi di conciliazione, agli spazi di confronto con altre madri, allo sportello Affetti Speciali del Comune, Punto Famiglie, Ama. Ecc.

In questi ultimi anni si è attivata la sperimentazione delle "prove di volo": il terzo piano della struttura residenziale di Casa di Accoglienza alla Vita Padre Angelo è stato pensato per garantire un passaggio a quei nuclei che già hanno fatto un percorso in comunità, senza precludere altri tipi di accoglienze dall'esterno. Si tratta di monolocali dotati di cucina in cui le mamme possono sperimentarsi in una dimensione di vita autonoma, soprattutto per quegli aspetti legati alla gestione della quotidianità (strutturazione orari, organizzazione pasti, pulizie alloggio, gestione dei figli, spesa...) che sono altrimenti garantiti dall'organizzazione comunitaria. La richiesta di contributo alle spese è attualmente di 100 € mensili onnicomprensivi.

Pur ponendosi in continuità con la comunità, dovendo rispettarne alcune regole (orari di apertura e divieto di ospitare terze persone) e potendo beneficiare, in situazione di urgenza, della presenza costante di personale educativo in struttura, l'esperienza delle Prove di Volo rappresenta un'occasione di sperimentazione fondamentale, che può portare ad una successiva, e più serena, autonomia, anche quando questa venga supportata da interventi mirati che siano valutati necessari. Rimane cardine del lavoro educativo la compartecipazione dell'ospite alla costruzione di un progetto d'accoglienza e di sostegno realistico e tempizzato, condiviso con l'equipe e il Servizio Sociale competente. Le educatrici, che garantiscono una presenza almeno settimanale in alloggio e un'ampia reperibilità, agevolata dalla loro presenza in struttura, operano un monitoraggio delle competenze personali e genitoriali, facilitano la condivisione degli obiettivi progettuali e operano in sinergia con la famiglia e altri servizi per la loro realizzazione.

Questi appartamenti vengono anche occupate con richieste provenienti dai servizi sociali territoriali per situazioni che non sono da residenziale H24 ma non ancora pronte, per diversi motivi, per gli alloggi autonomi sul territorio. In questo caso anche questi appartamentoini sono assimilabili ai Primula della città, ma in una situazione più "controllata" e supportata nell'emergenza.

Il caposaldo di questa attività, oltre ai servizi offerti appena presentati qui sopra per il Residenziale che sono riproposti anche per queste ospiti, consiste nel supportare i casi accolti negli appartamenti "Primula" e al terzo piano della struttura residenziale, le "Prove di Volo", con interventi di tipo educativo che mirano alla rielaborazione dei propri vissuti, alla crescita armonica della relazione genitoriale e alla costruzione di un contesto di vita e di relazione, intra ed extra familiare equilibrato e sereno. L'obiettivo è quello di facilitare il raggiungimento della totale autonomia dal punto di vista delle competenze genitoriali e delle abilità sociali al fine di consentire una gestione stabile del nucleo che tuteli la crescita del/i figlio/i e garantisca un più generale benessere dei componenti del nucleo. Quando le ospiti passano negli alloggi in autonomia assistita o al terzo piano del residenziale si trovano a rimettere in discussione le proprie capacità personali e genitoriali cercando di attivare/riattivare risorse e scontrandosi con i propri limiti. A seguito del percorso di sperimentazione di alcuni strumenti del programma P.I.P.P.I., il Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione le educatrici continuano nella realizzazione di interventi di progettazione condivisa, di sostegno sociale e percorsi educativi finalizzati a migliorare le condizioni di vita del bambino e della famiglia, a individuare le modalità per star bene con i proprio figli e a metterle in atto e a trovare anche fuori

dal proprio nucleo familiare amicizie e aiuto concreto nella vita di tutti i giorni. Rimane questa un'interessante area di impegno per l'equipe di lavoro e l'intera rete.

Le attività di supporto si declinano secondo tempi e modalità differenziate, calibrate sul singolo caso anche secondo l'anamnesi fornita dal Servizio Sociale referente, le informazioni fornite dall'educatore di riferimento e dalla famiglia stessa. Possono essere organizzati più incontri, prima dell'ingresso del nucleo in autonomia supportata o in "prove di volo", anche per valutare il tipo di soluzione alloggiativa e progettuale più idonea ai bisogni già presenti.

Prerequisito fondante del progetto è la compartecipazione dell'ospite alla scrittura dello stesso: a tal proposito viene richiesto all'utente, al momento dell'ingresso, di compilare la domanda di accoglienza in cui si prefiggono gli obiettivi progettuali e si condivide la costruzione dell'itinerario verso l'autonomia. La compilazione della domanda di accoglienza è fondamentale in quanto consente alle ospiti di sentirsi parte integrante del progetto permettendo una maggiore collaborazione con l'educatore di riferimento. Date le premesse e la varianza delle caratteristiche delle accoglienze diversi sono gli strumenti educativi utilizzati come ad esempio: colloqui individuali, visite in alloggio, attività anche all'aperto con genitore e figlio, sostegno nei compiti dei bambini, supporto nell'organizzazione della quotidianità e affiancamento nella gestione concreta dell'alloggio, confronto facilitato tra genitori e in gruppo, rimandi sulle osservazioni e valutazioni richieste, accompagnamento ai Servizi di territorio anche per la ricerca di lavoro e di alloggio autonomo.

L'obiettivo fondante, quindi, rimane quello di dare sostegno alla persona con particolare attenzione alla relazione genitoriale e filiale al fine di definire una situazione il più possibile autonoma con l'eventuale individuazione di una rete di supporto che possa sostenere il nucleo nella fase successiva. A tal proposito, durante la permanenza in alloggio, vengono attivate tutta una serie di risorse (come ad esempio l'utilizzo del servizio delle famiglie accoglienti o il sostegno compiti per i minori dei volontari) al fine di sostenere il più possibile il nucleo e di aiutarlo nella conciliazione tra lavoro e famiglia.

### *2.3 "Casa Mamma Bambino. Per crescere insieme" - Centro Diurno, Via Marchetti 1, Trento*

Gli spazi sono stati utilizzati per 3 anni per un'attività laboratoriale gestita da un gruppo di volontari e coinvolge ospiti delle semi-autonomie e del centro residenziale. L'obiettivo principale era l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e quindi i diritti, i doveri, i vincoli di puntualità, la necessità di mantenere buoni rapporti con colleghi e superiori, il rispetto di precise regole legate alla mansione attribuita. Attività sospesa prima perché non più spendibili con le madri ospitate successivamente, in quanto necessitavo piuttosto di corsi formativi professionalizzanti, progettati e svolti con Fidia e Samuele, poi per la chiusura emergenze sanitarie. Gli spazi sono stati e sono utilizzati come centro aggregativo, per feste, formazioni, riunioni, organizzati e gestiti da una dozzina di nostri volontari; anche come base logistica per la programmazione e preparazione in vista della casetta del mercatino solidale di Natale dove per alcune giornate facciamo food raising e sensibilizzazione con buoni risultati. C'è un grosso progetto su questi locali già studiato, verificato e pronto: la sua possibile trasformazione in un Bistrot Sociale. Il Direttore ha terminato tutte le fasi di fattibilità tecnica assieme ad un Architetto volontario del nostro rione e i tecnici

comunali e abbiamo anche il via libera anche dalla proprietà, il Capitolo della Cattedrale. L'idea forte è che tale possibile attività non solo possa creare occasioni vere di avviamento al lavoro, ma crei lavoro stesso e ricavi per auto sostenersi, per fare Impresa sociale e sopperire alla carenza di risorse. Cercheremo il finanziamento, il fondo da aggredire per poter attuare questo piccolo grande sogno.

#### *2.4 "Casa Kofler" - Centro accoglienza profughi, Via Casai, 5, a Flavon Val di Non*

La struttura, costituita da dodici stanze doppie munite di servizi nonché di un ampio piano terra comune, si trova in Val di Non ed è di proprietà dell'Associazione in quanto acquisita con una donazione ricevuta. Dopo l'accoglienza di richiedenti protezione internazionale, conclusasi nell'estate del 2020, è stata utilizzata in estate 2021 come casa per ferie per il periodo estivo dove le nostre ospiti con educatori e volontari hanno trascorso un paio di settimane. Si sta valutando con un tecnico la possibilità di poter fare grande intervento energetico sul 110% con cessione del credito alla Banca, intervento che possa anche trainare un ascensore. Questo ci permetterebbe di progettare nuove soluzioni di utilizzo.

#### *2.5 Appartamenti casa famiglia per richiedenti protezione internazionale*

Da qualche anno, l'Associazione a messo a disposizione tre appartamenti di cui è proprietaria e due in affitto dall'IDSC affianco al nostro centro residenziale di viale Bolognini, per progettazioni congiunte con altri Enti del Terzo settore, Provincia con Cinformi e Comune di Trento, per donne madri con minori richiedenti protezione internazionale, circa una ventina di persone tra adulti e minori. Sono il progetto UCI, capofila Astalli e Cinformi, partner Fondazione Comunità Solidale e la Diocesi con il Vescovo di Trento, Villa S Ignazio, Villaggio del Fanciullo SOS, Associazione Trentina Accoglienza Stranieri e noi. Progetto sul FAMI, con capofila il Comune di Trento e Astalli, Villaggio del Fanciullo SOS e noi. Un progetto SAI (ex SIPROIMI) con Astalli e Cinformi.

A conclusione di questo che è il più grande e importante paragrafo, il **2 Organizzazione dei servizi**, dedicato appunto a ciò che noi offriamo, l'Associazione ha assunto l'impegno che annualmente verrà svolta una iniziativa specifica per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti. In questi anni sono state svolte molte attività\azioni e anche più volte all'anno e continueranno ad essere organizzate, dove l'intento era anche sensibilizzare, informare sui nostri servizi, ma non erano specificatamente progettate all'informazione di tutti i servizi: la partecipazione con una casetta al mercatino solidale di Natale del Comune di Trento; partecipazione con Banco del farmaco alla raccolta, informata, di farmaci; al banco per l'infanzia, abbiamo organizzato un congresso (inserito anche nei progetti futuri), una mostra fotografica all'interno di una festa del nostro rione; la messa annuale col Vescovo nella chiesa del nostro rione per ospiti, dipendenti e cittadinanza con buffet finale; cene raccolta fondi.

### **3 Attività di rete e servizi integrativi**

L'Associazione, come si può ben vedere dai servizi appena presentati, condivide con molte altre realtà del pubblico e del privato sociale, progetti a sostegno della maternità e genitorialità fragile, consapevole che la collaborazione di rete sia imprescindibile per maturare nella società

responsività e sensibilità adeguate ad avvicinare la nostra utenza, migliorarne le condizioni di vita e quindi prevenire l'emergere di eventuali situazioni di disagio.

Siamo inoltre disponibili a declinare i nostri interventi secondo necessità particolari, quali la costruzione di progetti di educativa domiciliare durante e successivamente all'accoglienza. In questi ultimi anni almeno 6 gli interventi di Educativa domiciliari richiesti e svolti.

#### **4 La Cooperazione Internazionale**

L'attività, iniziata nel 2000 con progetti in Romania, Russia, ex Jugoslavia, è orientata da alcuni anni esclusivamente in Africa. La prevenzione e la cura dell'HIV di madri e bambini sono gli assi portanti dei progetti che si concretizzano attraverso la costruzione e il rifacimento di strutture ospedaliere e mediante la formazione del personale sanitario e della stessa utenza.

Il referente è il Dottor Antonio Mazza che in qualità di pediatra e in collaborazione con la Fondazione Penta di Londra, il Carap e il Cuamm di Padova propone e realizza progetti trovando sostegno concreto nei finanziamenti della Provincia Autonoma di Trento, della Regione Trentino Alto Adige, della Conferenza Episcopale Italiana, della Curia Arcivescovile di Trento e di donatori privati.

Oltre ad aver già realizzato progetti in Uganda, Togo e Costa d'Avorio, è in corso di realizzazione un progetto in Sierra Leone, legato all'emergenza ebola, e sono stati appena approvati e quindi ammessi a finanziamento due progetti, il primo per la costruzione del reparto di Neonatologia in un ospedale in Tanzania e il secondo per la formazione e il sostegno di ragazzi malati di HIV in Uganda. I nostri progetti, pur con un indirizzo di tipo sanitario, vogliono garantire risposte adeguate ai bisogni primari di mamme e bambini di quelle realtà lontane favorendo tra i vari obiettivi l'accettazione della malattia alle persone contagiate e ai malati stessi nel contesto sociale in cui vivono.

#### **5. La qualità**

*5.1 Politiche:* l'Associazione, coi suoi organi direttivi e con il Direttore che è anche il Responsabile per la qualità, si è impegnata da sempre a perseguire obiettivi di qualità che riguardino tutti i servizi offerti, il personale preposto al loro espletamento, l'utenza e tutti gli stakeholder interessati fino al territorio stesso. Le azioni e gli strumenti gli abbiamo appena scorsi nelle parti in cui è presentata questa carta dei servizi, cercheremo ora di riassumerli per sommi capi e per aree di interesse.

L'adozione del modello organizzativo secondo i dettami della L.231, richiesto come obbligatorio, è stato fatto con una consulenza esterna con il nostro Ente di riferimento per la Sicurezza, SEA, e un professionista specializzato in questo e collaboratore di SEA stessa. Il lungo percorso ci accompagnato tra l'altro anche a una rivisitazione di funzioni e di competenze richiedibili al personale preposto ai diversi servizi interni, Ha coinvolto anche Presidente e Vicepresidente, Direttore e Coordinatrice. Proseguirà ad inizio 2022 con l'informativa \formazione ai dipendenti e Consiglieri, sul modello stesso e le sue parti, sui comportamenti etici e morali da mantenere in Associazione, necessari e obbligatori.

La qualità vs dipendenti:

l'ascolto dei dipendenti nelle riunioni col direttore; ascolto attraverso i questionari del Bilancio Sociale; qualità e conciliazione attraverso tutte le misure del Family Audit che prosegue nella sua terza annualità; il risultato dei questionari anti stress della sicurezza sul lavoro che indica un livello

basso; la nuova turnistica che fa in modo che le notti dei dipendenti in H24 , pur riconosciute come passive, siano di fatto considerate attive con i riposi dopo gli smonti; un piano formativo nutrito che cerca di coinvolgere tutti, ma poi comunque riportato in equipe con auto formazione, la possibilità concessa a diversi operatori di riqualificarsi coi 60 crediti per Educatore, un master professionalizzante (coordinamento servizi assistenziali Erikson) coi permessi studio, corsi specifici con permesso studio (linguaggio dei segni per audiolesi). L'Equipe è composta da personale comunque con percorsi formativi richiesti dal regolamento della Provincia A di Trento e rispetta le percentuali richieste. Siamo partner con APPM su un progetto formativo finanziato da una Fondazione per un corso specifico di Alta Formazione per Operatori ed Educatori impiegati nelle nostre realtà, partirà inizio 2022 e spalmato su due anni. Supervisione STRATEGICA: una seduta di gruppo da due ore una volta al mese, 4 sedute all'anno di supervisione sul campo della Psicologa che di volta in volta affianca Educatori e Operatori diversi durante le attività con le ospiti, dando rimandi immediati, 3 incontri all'anno con Direttore e la Coordinatrice assieme. Quasi tutti i dipendenti a contratto a tempo indeterminato con previsione entro primavera 2022 di arrivare alla totalità dei dipendenti.

La qualità vs ospiti:

lo sportello di supporto pedagogico alle utenti in versione singola e di gruppo, sperimentato con successo nei due anni precedenti e già finanziato su progetto dalla CEI col 8X100 per il 2022; ascolto con le riunioni mensile alla presenza di Direttore e Coordinatrice con la possibilità di presentare un proprio ODG; ascolto attraverso i questionari del Bilancio Sociale mirati nel recepimento della qualità dei servizi offerti; la possibilità di fare un reclamo; molteplici attività socializzanti, gite di evasione e culturali, percorso estivo di una o due settimane, formazione e informazione quasi continua in più ambiti (Cucina, prassi igienicosaitarie ed economia domestica, gestione bilancio familiare, ricerca attiva del lavoro, elementi di puericultura, diritti e doveri del buon cives, cittadinanza attiva, norme anti covid19); appoggio al punto famiglia e gruppo ama per facilitazione costruzione delle reti sul territorio.

La qualità vs territorio e rete:

Tutte le co progettazioni, le partecipazione ai tavoli e consulte, le cabine di regia fanno in modo di essere sempre costantemente a confronto col territorio, con i bisogni e le modalità di risposta a questi dei diversi attori del welfare e del pubblico. Lo scambio di prassi, la comunione e ottimizzazione di risorse. Oggi indispensabile.

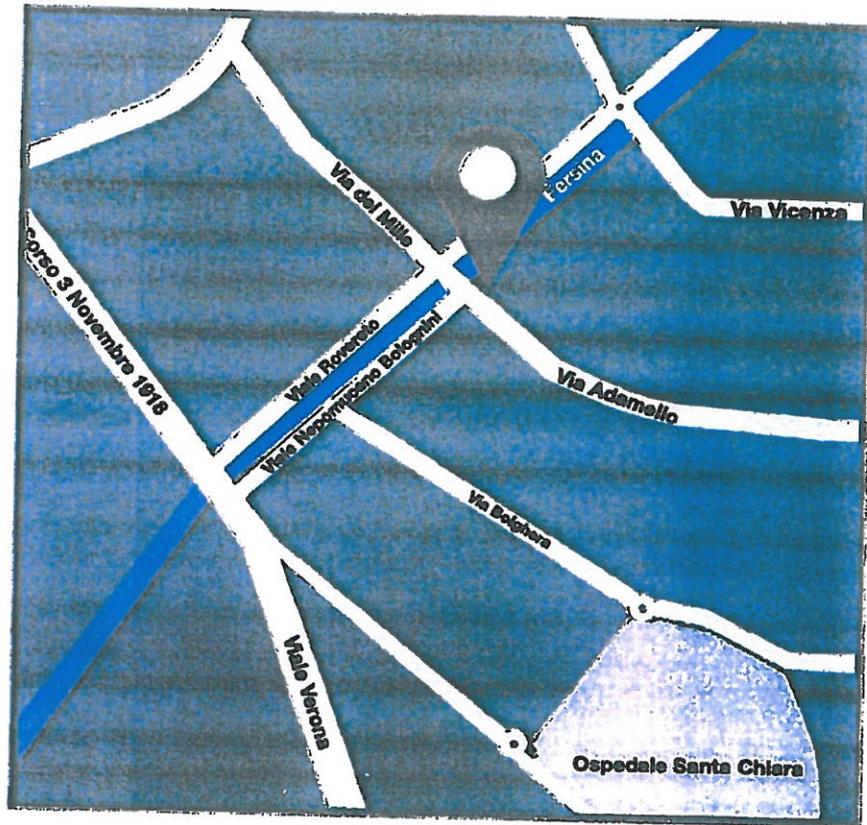
## 5.2 Propositi di miglioramento:

*i nostri propositi sono verso una sempre più maggiore apertura all'esterno, sia come comunicazione, stiamo pensando ai social ormai quasi unico strumento di dialogo e visibilità coi giovani e non solo, che nel stringere collaborazioni stabili come ATI con Enti del terzo settore: sia per ottimizzazione delle risorse che per le progettazioni. Incrementare le azioni di fundraising per aumentare la qualità dei servizi offerti o per aggiungerne di nuovi, anche di piccola entità ma significativi per il recepimento dal parte delle ospiti di miglioramenti del loro status motivanti a metterci più impegno ancora, a credere di poter rientrare in una vita normalizzata.*

*“Grazie a tutti i bambini, ragazzi, donne e madri, operatori e volontari che insieme hanno fatto e fanno crescere Casa Padre Angelo”*



grata vitajte veniti  
dobrodošli Sveiki запрашаем  
grata Welcome Willkommen fälte vitajte  
Сардэчна ai Mile dobrodošli  
grata do chào Sveiki chào Willkommen Mung  
Menyambut Sveiki chào grata Välkomna  
запрашаем Croeso hosgeidln ai  
dobrodošli Mile Vindo chào  
Benvenuti chào dobrodošli  
Velkommen chào dobrodošli  
Bienvenida: chào grata vitajte  
Välkomne  
ai



Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30  
Il Residenziale H24 è sempre aperto e può accogliere su URGENZA

Recapito telefonico: 0461 925751  
E-mail: [info@casapadreangelo.it](mailto:info@casapadreangelo.it)  
[certificata@pec.casapadreangelo.it](mailto:certificata@pec.casapadreangelo.it)

**SITO: [www.casapadreangelo.it](http://www.casapadreangelo.it)**

