

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta il principale strumento informativo con il quale i soggetti che gestiscono servizi di pubblico interesse ottemperano agli obblighi di pubblicità e trasparenza imposti dal Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione ([D.lgs. n. 33/2013](#)).

Con questo documento, il Convento di S. Antonio dei Padri Francescani, in qualità di soggetto erogatore di servizi socio-assistenziali, si assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Impegni che, se violati, sono fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, nei casi più gravi, con la risoluzione del contratto.

Nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali ci ispiriamo ai principi stabiliti dalla [Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994](#):

- a) principio di eguaglianza: intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti;
- b) principio di imparzialità: il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia;
- c) principio di continuità: regolarità nell'erogazione del servizio pubblico;
- d) principio di scelta: secondo le previsioni della normativa vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i servizi distribuiti sul territorio che erogano le prestazioni;
- e) principio di partecipazione: diritto in capo all'utente di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti e diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto;
- f) principio di efficacia ed efficienza: soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Per maggiori informazioni sul Convento di S. Antonio dei Padri Francescani, sulle attività svolte, l'organizzazione, i programmi e le iniziative si rimanda al sito www.conventocles.it sul quale è pubblicata la presente Carta dei servizi per garantirne la più ampia diffusione.

Il nostro referente

Il Responsabile della Qualità è il nostro referente del monitoraggio della Carta dei Servizi e ne cura l'aggiornamento quando necessario ed almeno ogni 3 anni.

CHI SIAMO

Il nostro biglietto da visita

 Convento di S. Antonio dei Padri Francescani  CF: 96080500224 P. IVA: 02582090227 			Via A. Diaz, 3 – 38023 Cles (TN)
			direzione@conventocles.it accoglienza@conventocles.it ifioridelconvento@conventocles.it
			0463 421147 / 424732 331 7160001 / 377 3282244
Convento	Comunità di Accoglienza	Azienda agricola	www.conventocles.it

Visione

Ispirato dai valori francescani, Il Convento di Sant'Antonio intende contribuire ad eliminare o quantomeno a ridurre le condizioni di bisogno e di disagio delle persone adulte che, per ragioni diverse, si trovano in situazioni di vulnerabilità e/o di emarginazione sociale e necessitano, per questo motivo, di un periodo di allontanamento dal contesto di provenienza e di "protezione" durante il quale, se possibile, ripensare la propria esistenza e il proprio stile di vita, e lo fa attraverso l'erogazione di interventi e servizi socio-assistenziali di tipo comunitario residenziale.

Missione

Riscoprire il rispetto della vita attraverso l'esperienza della sobrietà, della fraternità, della condivisione, delle relazioni interpersonali autentiche e del "dono del lavoro".

Valori

Amore: attenzione e rispetto per la vita e per la natura

Valorizzazione delle persone: riconoscere le potenzialità e le competenze e garantire pari dignità e crescita personale.

Ascolto: Esprimere rispetto, disponibilità ed apertura verso gli altri

Umiltà e essenzialità: vivere nella semplicità, senza eccessi e senza avidità.

Correttezza e trasparenza: Agire con onestà e coerenza, garantire accessibilità ad azioni, percorsi e risultati per generare fiducia

Responsabilità: Essere consapevoli dei propri doveri e delle conseguenze dei propri comportamenti, per generare valore per la collettività

Fare squadra: Raggiungere gli obiettivi con il contributo di tutti, valorizzando i differenti punti di vista nella condivisione di valori, regole e interessi.

Storia e contesto di riferimento

Siamo un ente di religione fondato nel XVII secolo, ma che ha ottenuto un formale riconoscimento civile il 7 giugno 1929, poco dopo la firma dei Patti Lateranensi.

Nel corso della nostra secolare storia, ci siamo sempre occupati di alleviare le condizioni di bisogno e di disagio dei poveri e questa nostra tradizione si conferma quando nel 1984 decidiamo di fronteggiare il dilagare delle nuove forme di povertà aprendo le nostre porte a coloro che vivono pesanti situazioni di vulnerabilità e/o di emarginazione sociale e facendo provare loro l'esperienza della vita fraterna comunitaria. Inizialmente pensato per offrire sollievo primariamente alla popolazione delle valli del Noce ben presto l'accoglienza si è allargata ad utenti provenienti da tutta la provincia.

Il nostro impegno e passione verso questa nuova missione vengono subito supportati da volontari laici e professionisti in ambito medico e psichiatrico che ci hanno aiutato alacremente a fare i primi passi con semplicità ma anche la dovuta professionalità in questo ambito del tutto nuovo e per adeguare il convento e le sue adiacenze ai requisiti richiesti dalla Provincia Autonoma di Trento per ospitare una comunità d'accoglienza per adulti, oltre ad una considerevole parte strettamente amministrativa per dare forma giuridica ad un'iniziativa nata nel più puro stile francescano. Fu così che nel 1985 viene stipulata la prima Convenzione. Di pari passo, ma solo come conseguenza di quanto sopra, in quei primi anni prende forma all'interno del perimetro del convento, l'Azienda Agricola florovivaistica. Per S.Francesco il lavoro era un dono, da vivere senza affanno e mantenendo vive le altre dimensioni della vita, lo spazio per la spiritualità, le relazioni fraterne, la solidarietà... Nata nell'intenzione di offrire agli ospiti della comunità l'opportunità di impegnarsi in un'attività manuale, rafforzando positivamente la percezione di sé e la propria autostima, il lavoro nell'ambito della floricoltura offre un contesto particolarmente adatto alla relazione interpersonale, al dialogo e alla condivisione, immersi in un ambiente profondamente intriso di natura e bellezza, partecipando attivamente a quella dimensione profondamente metaforica rappresentata dalla vita delle piante coltivate presso le nostre serre, accompagnate con amorevoli cure dalle prime fasi di coltivazione alla fioritura, fino alla vendita diretta ai numerosi clienti che presso il punto vendita aziendale acquistano durante tutto l'anno le piante che offriamo.

Crediamo infatti che la dignità non si realizza nel vivere della sola provvidenza, ma nell'imparare o recuperare la profonda dignità che attraverso il lavoro può essere sperimentata e pertanto la missione evolve nel senso di dare a tutti la possibilità di produrre, ovvero di lavorare.

Nel corso di quasi 40 anni di attività possiamo dire di aver aiutato circa 700 persone. Per molti è stato possibile riprendere in mano la propria esistenza, per altri la comunità ha offerto un periodo di sollievo, un'oasi nel deserto della propria esistenza. Per tutti indistintamente la possibilità di essere accolto in modo fraterno e autentico, trattato con dignità, accompagnato a riflettere e, talvolta, ricercare il senso della propria vita attraverso l'esperienza di condivisione e relazioni autentiche e continueremo a farlo anche se il ruolo dei frati all'interno della struttura ha subito un profondo ed inevitabile ridimensionamento. La laicizzazione della società ed il conseguente calo delle vocazioni nel 2020 non ci ha più consentito di garantire una presenza residenziale continua dei frati nel Convento che però proseguono nel loro impegno nell'accogliere accompagnare, aiutare, incoraggiare e sostenere gli ospiti nella loro esperienza di vita fraterna comunitaria attraverso l'intera équipe operante all'interno del convento. Non di meno, nel limite delle loro disponibilità, i frati garantiscono la presenza domenicale per mantenere viva la chiesa e nel contempo offrono parole di conforto e sostegno ad utenti e personale della comunità.

Forma Giuridica

Il Convento di S. Antonio dei Padri Francescani è Ente Religioso civilmente riconosciuto. In seguito all'entrata in vigore del registro Nazionale del Terzo Settore, l'Ente è in procinto di richiederne l'iscrizione mediante il deposito di un regolamento redatto per atto pubblico.

Autorizzazione e accreditamento

Il Convento di S. Antonio dei Padri Francescani è autorizzato e accreditato in regime transitorio con determinazione Dirigenziale n. 387 dell'11 ottobre 2019.

I nostri organi di Governo



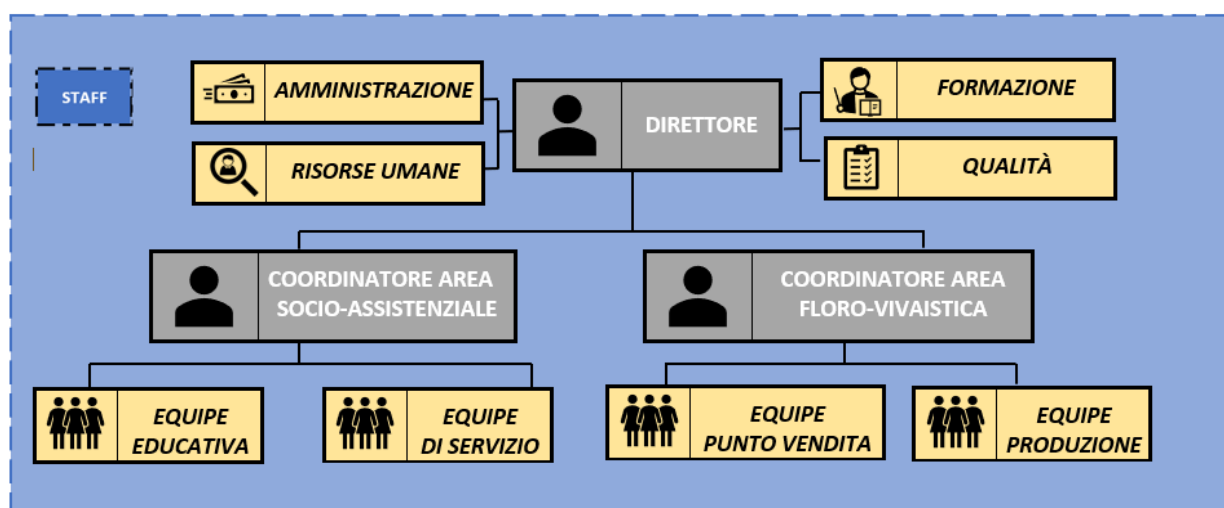
Ordine dei Frati Minori

L'Ordine dei Frati minori, attraverso il Definitorio della Provincia S. Antonio dei Frati Minori del Nord Italia, rappresenta l'organo di indirizzo strategico e controllo nei confronti degli organi sociali.

Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è composto da 4 membri nominati dal Definitorio della Provincia S. Antonio dei Frati Minori del Nord Italia, tra cui il Legale Rappresentante, e rappresenta l'organo amministrativo dotato delle funzioni di amministrazione ordinaria e straordinaria attribuitegli dall'Ordine dei Frati Minori

Il nostro Staff



Direttore

Il Direttore è nominato dal Definitorio della Provincia S. Antonio dei Frati Minori del Nord Italia ed è delegato dallo stesso a svolgere le funzioni organizzative ed esecutive necessarie alla realizzazione concreta dei programmi e delle iniziative sociali seguendo criteri di efficacia ed efficienza.

Il Direttore, inoltre, vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati sul piano economico-finanziario e sociale.

Uffici della Direzione

Gli Uffici sono organi che coadiuvano il Direttore nello svolgimento delle sue funzioni e garantiscono l'attuazione delle sue decisioni. Sono uffici della Direzione:

- Ufficio Amministrativo: il personale assegnato all'Ufficio è Responsabile della Gestione Amministrativa e di preparare la documentazione da consegnare ai consulenti esterni che curano la gestione contabile dell'Ente;
- Ufficio Qualità: il personale assegnato all'Ufficio è Responsabile della Carta dei Servizi e di presidiare il sistema di qualità dei servizi: dalla definizione degli standard di qualità, al controllo del ciclo produttivo, al monitoraggio delle performance ed infine alla customer satisfaction.
- Ufficio Risorse Umane: il personale assegnato all'Ufficio è Responsabile dei rapporti con il personale dipendente;
- Ufficio Formazione: il personale assegnato all'Ufficio è Responsabile della formazione del personale dipendente al fine di offrire all'utente un servizio di qualità. In particolare l'Ufficio predispone il piano di formazione e assicura la formazione continua del personale a contatto con l'utenza in relazione all'evoluzione dei bisogni sociali.

Coordinatore d'Area

Il coordinatore d'Area è il Direttore, o altra persona nominata dal Consiglio Direttivo ed è delegato dal Consiglio a gestire operativamente, l'area organizzativa di competenza, coordinandola al suo interno e nelle relazioni con l'esterno.

Staff Socio-Assistenziale

Lo Staff socio-assistenziale è composta dalle figure professionali individuate dal Direttore in concerto con l'eventuale Coordinatore affinché gli utenti abbiano a disposizione tutte le competenze necessarie per superare le proprie situazioni di disagio e vulnerabilità sociale. Lo staff socio-assistenziale è composto dalle seguenti aree:

1. Equipe Educativa: equipe formata da educatori professionali adeguatamente formati e titolati o con elevata esperienza.
2. Equipe di Servizio: equipe composta da personale selezionato per lo svolgimento dei servizi ausiliari alla Comunità e adeguatamente formata per intrattenere rapporti con gli utenti.

Staff Floro-vivaistico

Lo Staff floro-vivaistico è composto dalle seguenti aree:

1. Equipe Punto Vendita: equipe formata da personale selezionato per lo svolgimento dell'attività di vendita e adeguatamente predisposta e formata per intrattenere rapporti con gli utenti e gli educatori della Comunità;
2. Equipe Produzione: equipe formata da personale selezionato per lo svolgimento dell'attività agricola e adeguatamente predisposta e formata per intrattenere rapporti con gli utenti e gli educatori della Comunità.

DOVE SIAMO

Il nostro Convento si trova a Cles in Provincia di Trento, a pochissimi passi dal centro del paese (a monte dell'ospedale civile) in Via Armando Diaz 3, occupa un'area terreno di circa 15.000 m².



All'interno delle cinte murarie si trova il Convento che ospita la Comunità di Accoglienza con la chiesa, le strutture e gli spazi produttivi (serre, tunnel, depositi), il Punto vendita con gli spazi espositivi, il grande orto, un terreno incolto, ecc.

Il Convento

Il Convento di Sant'Antonio dei Padri Francescani di Cles, risale alla prima metà del '600, quando fu costruito in seguito ad un ex-voto della popolazione di Cles dopo la peste che colpì la zona nel 1630. La prima pietra della chiesa venne posata il 24 agosto del 1631, mentre il 4 ottobre 1635 i frati, che già abitavano da quattro anni nel palazzo comunale, passarono ad abitare il nuovo convento. La chiesa fu dedicata a S. Antonio di Padova e consacrata il 22 agosto 1649 dal vescovo Jesse Perchoffer, suffraganeo di Bressanone.

Nel corso della sua secolare storia, strettamente intrecciata con l'Ordine dei frati Minori, il Convento ha rappresentato e rappresenta un punto di riferimento per l'assistenza ai bisognosi della Val di Non e non solo.

La comunità di Accoglienza occupa buona parte della struttura del convento.

Oltre alle 16 stanze singole dedicate alla residenzialità degli utenti molti sono gli spazi dedicati alla vita della comunità.

La Grande cucina con annesso refettorio, il guardaroba con lavanderia e stireria, le sale per gli incontri di gruppo e i momenti di convivialità e ricreativi, l'ufficio degli educatori, la sala dell'equipe, oltre a 4 stanze con servizi igienici indipendenti dedicati al personale operante in struttura.

I recenti lavori di adeguamento e ristrutturazione della struttura del convento dedicata alla comunità di accoglienza hanno impreziosito il contesto incrementando significativamente la percezione di benessere indotta dal contesto. Manca forse un luogo di dimensioni adatte ad accogliere la popolazione della comunità esterna in quelli che potrebbero essere momenti di scambio o proposte informative/formative organizzate dall'ente Convento nell'ottica di una crescita culturale che varchi i confini della nostra realtà sociale, ma confidiamo di

riuscire in futuro, magari attraverso la disponibilità di ulteriori finanziamenti o contributi economici, a realizzare anche questa opera, avendo peraltro già individuato uno spazio particolarmente idoneo allo scopo.

L'azienda agricola

L'azienda agricola (floricoltura) nasce come parte integrante e inscindibile della comunità di accoglienza.

Offre un contesto particolarmente adatto ad accompagnare gli ospiti della stessa durante la loro permanenza, offrendo molteplici occasioni di relazione, dialogo, scambio, crescita personale e acquisizione di competenze in ambito lavorativo. Occupa circa 4000 mq di superficie complessiva con strutture produttive di vario genere.

L'azienda agricola occupa lo spazio adiacente al convento tramite il punto vendita, le serre e le altre strutture di coltivazione.

Il Punto Vendita è il luogo dedicato all'incontro tra domanda e offerta dei prodotti coltivati e realizzati presso la floricoltura. Ma è anche il luogo di incontro tra il mondo della comunità di accoglienza e quello della comunità locale. Si calcola che circa 50.000 persone accedono al convento per acquistare le piante coltivate presso la nostra azienda agricola, incontrando spesso in queste occasioni personale ed ospiti che vivono e lavorano nella nostra realtà.

Nel corso degli anni la floricoltura si è dotata dei mezzi necessari per poter coltivare e ottenere piante in vaso di ottima qualità. Questo è stato possibile sicuramente attraverso l'ingaggio di personale qualificato e molto motivato, ma anche grazie alla costruzione di strutture adatte allo scopo. Presso il convento si trovano così serre di diversa tipologia, in ferro e vetro, tunnel a doppio film di polietilene, letti caldi, serre stagionali, spazi aperti adattati alla coltivazione all'aria aperta. Oltre a questo esistono, depositi, locali tecnici e locali dedicati ad alcune fasi del processo produttivo e le attrezzature idonee alle lavorazioni stesse

LA NOSTRA OFFERTA SOCIO-ASSISTENZIALE

Il Convento di Sant'Antonio non è uno sistema (spazio-tempo) terapeutico o di correzione ma un ambiente educativo nel quale la connotazione comunitaria prevale su ogni altra dimensione. Molto spesso un ospite si è caricato il peso di concreti fallimenti personali, altre volte è l'intera famiglia di appartenenza che è vittima di una povertà culturale del territorio ove è approdata che scarica su di essa una colpa che non le è propria e crea uno stigma da cui è difficile liberarsi (dis-empowerment).

L'attitudine mentale dell'educatore e l'ethos che la comunità produce devono partire da questa visione.

È intorno a questo vertice che si definisce l'intero percorso educativo e si raccolgono i contributi di tutti gli operatori che interagiscono con l'ospite. Nessuna definitiva valutazione deve togliere spazio a nuovi tentativi educativi, a nuove possibilità. L'educatore sa che è vicino al familiare "quasi perfetto" e tutte le volte che non si veste di umiltà, che esercita autoritarismo, che non ammette il suo errore, che non collabora con gli altri membri dell'equipe si pone in una dimensione ostile al progetto complessivo.

In questo scenario si sviluppa il nostro catalogo dei servizi che si rivolge esclusivamente all'area dell'età adulta. Ad oggi il Convento si occupa esclusivamente del servizio residenziale della Comunità di Accoglienza ma in un prossimo futuro intende ampliare la propria gamma di servizi offerti

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA PER ADULTI

Perchè?

L'area della fragilità degli adulti interseca una molteplicità di aspetti e situazioni, che appaiono pervasive del tessuto sociale e che, in una situazione di grave crisi sia economica che dei valori di riferimento, presentano un trend in sensibile crescita, investendo sempre maggiori fasce della popolazione. L'attuale contesto sociale si caratterizza per la presenza di fenomeni quali flussi migratori esponenziali, una persistente crisi economica con una conseguente crescita della povertà, e un aumento diffuso delle situazioni di fragilità sociale.

Ognuno, trovandosi in un momento di difficoltà nella propria vita, ha il diritto di essere accompagnato verso una via di uscita. Le situazioni di necessità e di vulnerabilità possono essere le più svariate, ma tutte hanno in comune la dignità della persona e la volontà di realizzare un progetto finalizzato alla completa autonomia.

Cos'è?

È un servizio educativo residenziale a carattere temporaneo consistente in un nucleo di convivenza comunitario che offre ospitalità completa o diurna ad un gruppo massimo di 15 persone.

A chi è rivolto?

Il servizio è rivolto a persone adulte, di età compresa tra 18 e 64 anni, in situazione di vulnerabilità sociale e/o di emarginazione sociale, che necessitano il recupero/potenziamento delle proprie capacità di vita autonoma.

Che cosa offre?

La comunità è pensata per vivere l'esperienza di residenzialità in un contesto protetto ma aperto alle migliaia di clienti che entrano in Convento per l'acquisto di fiori, alle risorse del territorio e alle varie opportunità di inclusione sociale esterne.

Durante il primo periodo di permanenza, viene tracciato dall'educatore di riferimento un Piano Educativo Individualizzato (PEI) redatto attraverso un approccio di tipo globale, ossia la "gestione centrata sulla persona" di Tom Kitwood. L'approccio kitwoodiano richiede agli operatori di garantire all'ospite una situazione di tranquillità interiore per poter avviare la narrazione della propria storia personale e di acquisire la personalità, la biografia ed il contesto sociale di ciascun utente prima dell'impostazione di qualsiasi intervento.

Tenuto conto del livello di autonomia delle persone la Comunità promuove percorsi di corresponsabilità nella gestione degli impegni domestici quali la sveglia, la cura degli ambienti, la collaborazione nella preparazione dei pasti, l'ergoterapia col lavoro nella coltivazione e la vendita dei fiori, le pause a metà mattina e metà pomeriggio, nelle iniziative per il tempo libero e nelle esperienze di vita reale (fare la spesa, gestione del denaro, prenotazione visite mediche, conoscere il funzionamento di strutture come farmacie, uffici comunali, etc.).

La nostra Comunità fornisce servizi alla persona, individuabili nelle seguenti aree:

- a) attività educative nel contesto residenziale e sociale;
- b) attività del tempo libero, con un'attenzione alle esigenze individuali;

c) attività volte a promuovere e/o mantenere l'autonomia personale.

Quanto costa?

Il costo del servizio è sostenuto dalla Comunità di Accoglienza del Convento. Agli ospiti ed alle famiglie non viene richiesto alcun contributo economico. La Provincia Autonoma di Trento, in base alla Convenzione in atto fin dalla fondazione della Comunità, concede un finanziamento dietro presentazione di bilanci preventivi e consuntivi che copre circa il 75% delle spese. Il resto è a carico del Convento che si avvale dell'utile dell'annessa azienda di floricoltura.

Tenuto conto che gli ospiti provengono da tutto il territorio provinciale e non da una sola Comunità di Valle o da un Comune, l'attività della Comunità di Accoglienza è finanziata direttamente dalla Provincia Autonoma di Trento.

Come accedere?

L'accesso al Servizio avviene solitamente su invio del Servizio Sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'accettazione è comunque sottoposta alla preventiva verifica della disponibilità di posti in struttura e alla valutazione dell'équipe.

L'accesso al Servizio può avvenire, compatibilmente con la nostra situazione, anche in situazioni di urgenza per persone che non possono rientrare nella propria abitazione a causa di una situazione di rischio, in seguito all'intervento delle Forze dell'ordine, del Pronto Soccorso o dei Servizi Sociali.

I nostri standard di qualità

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA PER ADULTI – STANDARD 2021-2024	
<i>Calendario e orario di apertura del servizio</i>	- Per gli utenti che usufruiscono del servizio di residenzialità completo, il servizio è garantito 24 ore su 24.
<i>Definizione e verifica del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.)</i>	- Elaborazione del PEI entro 60gg dalla presa in carico. Successivamente il PEI deve essere costantemente aggiornato sulla base degli obiettivi raggiunti; - Il PEI viene condiviso e partecipato attivamente e corresponsabilmente con l'ospite, il Servizio Sociale e l'educatore di riferimento. Gli accordi di breve e medio periodo sono stabiliti secondo un programma di finalità, obiettivi ed attività che vanno ad integrarsi con le regole di vita e comportamento che dovranno essere seguite per raggiungere gli scopi concordati. La durata del progetto viene definita sulla base degli obiettivi e delle condizioni contestuali rilevanti - Settimanalmente viene realizzata una riunione d'équipe, per la verifica e la programmazione dei progetti e delle scelte operative. Sono previste riunioni supplementari per situazioni particolari; - Con una frequenza quindicimaniale ha luogo la riunione di supervisione, con un supervisore esterno. Alla quale partecipa tutto il personale del Convento che opera a contatto con gli ospiti. - In caso di necessità e comunque almeno una volta l'anno viene realizzata una riunione annuale dell'équipe per monitorare ogni singolo caso trattato. Per ogni ospite vengono individuati, verificati o modificati gli obiettivi

	generali d'intervento da perseguire nei vari ambiti. Nel caso in cui si venissero a verificare situazioni urgenti (complicazioni sanitarie e/o comportamentali), possono essere attivate ulteriori riunioni d'équipe.
<i>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie o le persone più vicine</i>	- In caso di situazioni di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro 24 ore; - I familiari possono pernottare oppure fare visita agli ospiti della Comunità, previo accordo con gli operatori in congruo anticipo, al fine di garantire il normale svolgimento della vita di Comunità e il rispetto della "privacy" di tutti gli ospiti; - I rientri a casa vanno comunicati almeno con 2 giorni d'anticipo avendo cura di concordare il ritorno in comunità, al fine di organizzare al meglio la vita all'interno della Comunità.
<i>Figure professionali</i>	- Coordinatore - Educatori professionali - Operatori con laurea psico/socio/pedagogico - Operatori con esperienza nell'ambito dei servizi socio-assistenziali
<i>La vita in comunità: i servizi offerti</i>	- Viene garantita la cura quotidiana (igiene e abbigliamento) nella promozione e nel rispetto dei livelli di autonomia della persona. In caso di necessità eventuali servizi di cura della persona come parrucchiere, callista etc., sono a carico della Comunità; - I pasti vengono preparati dalla cuoca, con il contributo di uno o due ospiti e con un controllo dell'operatore. E' possibile la personalizzazione della dieta anche in base a eventuali allergie, intolleranze su richiesta certificata dal medico; - Gli ospiti provvedono quotidianamente alla pulizia della propria stanza e a turno alle pulizie dei locali comuni; - Durante il periodo notturno è prevista la presenza di un operatore in reperibilità in sede, che interviene in caso di necessità; - È fornita per ogni utente la biancheria piana (lenzuola e asciugamani), mentre biancheria intima, vestiti e accessori sono forniti solo in caso di necessità dalla Comunità; - Il lavaggio e la cura del guardaroba sono compiti assegnati ad una persona della Comunità a questo dedicata; - si promuove l'inclusione con il territorio di ogni Comunità (brevi passeggiate nel quartiere, esperienze in ambienti naturalistici o di aggregazione nei fine settimana, appuntamenti a carattere socio – culturale, ecc.
<i>Servizi di supporto:</i>	- è offerto il servizio di trasporto degli ospiti in caso di necessità è normalmente eseguito dagli operatori con automezzi della Comunità.; - è offerto il servizio di supporto al disbrigo di pratiche burocratiche. - è offerto il servizio di supporto ad una gestione efficiente ed efficace delle spese personali e familiari.
<i>Strumenti gestionali adottati per il monitoraggio dell'attività svolta</i>	- Diario cartaceo e/o elettronico degli interventi realizzati all'interno della Comunità Alloggio; - Segnalazione scritta e telefonica dell'educatore in servizio alle persone competenti (coordinatore, psicologo,

	infermiere) reperibili in orario di ufficio per la valutazione di particolari situazioni e l'attuazione di interventi specifici; - Periodica compilazione di strumenti di valutazione.
<i>Politiche di gestione delle risorse Umane (dipendenti e volontari)</i>	- Formazione obbligatoria sulla sicurezza; - Supervisione; - Formazione periodica secondo il ruolo ricoperto e secondo il piano di formazione deciso annualmente dal consiglio direttivo; - Vengono valutate eventuali proposte da parte del singolo operatore; - L'impiego dei tirocinanti all'interno delle Comunità viene monitorato e supervisionato dallo psicologo, dal pedagogista o da altre figure di riferimento, secondo le norme di legge che regolano lo svolgimento dei tirocini - Ai volontari è fornito un iniziale momento di orientamento al servizio da parte dell'educatore referente volontari (ERV)
<i>Articolazione degli spazi</i>	- La Comunità è strutturata prevedendo una separazione degli spazi coerente con le attività svolte (cucina/mensa; salone per attività ricreative; area relax; spazi per le attività educative; etc.)
<i>Attività specifiche</i>	- sono previste attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego; - Attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà; - Interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Stakeholder di missione

Gli stakeholder di missione sono coloro nell'interesse dei quali le attività istituzionali sono attuate:

- Ospiti della Comunità (passati e attuali);
- Familiari degli utenti.

Stakeholder primari

Gli stakeholder primari sono coloro che hanno rapporti diretti con l'Ente e dal loro contributo dipende la sopravvivenza dell'Ente:

- Dipendenti;
- Volontari;
- Frati;
- Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento;
- Servizi sociali e servizi sanitari specialistici del territorio provinciale
- Clienti dell'azienda agricola.

Stakeholder secondari

Gli stakeholder secondari sono coloro che hanno rapporti indiretti con l'Ente e che pertanto influenzano o sono influenzati dalle attività dell'Ente ma non sono essenziali alla sua sopravvivenza

- Servizi sociali e servizi sanitari specialistici del territorio provinciale
- Comunità di Cles
- Enti pubblici della Val di Non

STRUMENTI DI ASCOLTO E TUTELA DEGLI STAKEHOLDER

Strumenti di ascolto

L'Ente coinvolge i propri stakeholder nel processo di valutazione dei propri servizi attraverso indagini periodiche effettuate lungo tutto il ciclo di vita dei suoi servizi:

- nella fase di pianificazione di un'iniziativa o di un programma vengono raccolte le percezioni, i bisogni e le preferenze dei portatori di interesse rispetto all'attività da avviare e si stima il risultato che si vuole generare;
- durante l'espletamento dell'iniziativa vengono raccolti i feedback dei portatori di interesse sui risultati ottenuti;
- nella fase di valutazione finale si raccolgono i giudizi e i consigli dei portatori di interesse sulle modalità di svolgimento delle attività per individuare eventuali azioni migliorative.

Inoltre, il Direttore svolge colloqui almeno annuali con i principali rappresentanti dei propri stakeholder per mantenere un dialogo costante con i propri portatori di interessi.

Strumenti di tutela degli stakeholder

L'Ente tutela i propri stakeholder mettendo a disposizione le seguenti forme di tutela:

1. Reclami: atto con il quale qualsiasi stakeholder esprime insoddisfazione nei confronti dell'Ente dovuta ad un mancato rispetto degli impegni esplicitati nella Carta dei Servizi oppure un disservizio. A fronte di un reclamo l'Ente si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi precisando se intende porre in atto uno o più rimedi ed eventualmente quali;
2. Suggerimenti: atto con il quale qualsiasi stakeholder può sottoporre proposte e pareri per migliorare il servizio offerto dall'Ente. A fronte di un reclamo l'Ente si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi precisando se accoglie o meno la proposta od il parere ed eventualmente le azioni correlate;
3. Segnalazioni: atto con il quale qualsiasi stakeholder comunicare all'Ente atti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa, e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione. A fronte di una segnalazione l'Ente non assume impegni specifici

Ciascuna forma di tutela è attivabile presentando tramite mail o brevi mano i relativi moduli scaricabili dal sito www.conventocles.it