



Cooperativa HandiCREA

Carta dei Servizi 2021

Art. 3. Costituzione italiana

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Art.118, comma 4. Costituzione italiana

“Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà.”

Articolo 26. della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea

“Inserimento delle persone con disabilità. L'Unione riconosce e rispetta il diritto delle persone con disabilità di beneficiare di misure intese a garantire l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità.”

Articolo 1. Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

“Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.
Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.”

Articoli 3 e 4. Statuto della Cooperativa HandiCREA

Art. 3 Scopo mutualistico

“La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi di cui al successivo articolo.”



1 - SEZIONE GENERALE

1.1. Che cosa è e a che cosa serve

La Carta dei Servizi è un *documento* che ogni ente fornitore di servizi è tenuto a fornire, come assunzione di impegni nei confronti dell'ente accreditante e dei cittadini fruitori dei servizi. In esso sono descritti in modo chiaro: finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo, che coinvolge i cittadini nella valutazione della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi (d'ora in poi definita CdS) è anche una *dichiarazione di impegno* per il rispetto dei diritti dei cittadini come fruitori di servizi, contenente i principi guida fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento dei lavoratori, continuità del servizio.

La possiamo considerare come il principale strumento della nostra organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento, per la verifica della qualità del servizio erogato. All'interno della CdS, viene descritta la rete di servizi e collaborazioni create anche mediante l'attivazione degli sportelli sociali periferici e l'attività di rilevazione e mappatura di barriere architettoniche.

Deve diventare quindi uno strumento aperto e partecipato, efficace per il miglioramento, l'innovazione e il controllo della qualità dei servizi.

L'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali con il finanziamento provinciale.

1.2 A chi è rivolta

La Cooperativa HandiCREA con questa CdS, intende fornire ai cittadini e alla amministrazione pubblica, uno strumento chiaro e trasparente inerente il lavoro che svolge attraverso:

- gli *sportelli sociali*, per offrire informazioni sulle opportunità, i diritti e le agevolazioni che sono a disposizione in particolare per le persone disabili e le loro famiglie, gli operatori e i servizi preposti, le istituzioni e tutti gli stakeholders interessati;
- L'attività di *rilevazione e mappatura*, volta a dare indicazioni circa il grado di accessibilità di strutture e spazi, nonché a trovare eventuali soluzioni e azioni concrete per l'eliminazione delle barriere architettoniche e culturali.

E' creata anche per essere uno strumento che tutela e permette ai cittadini di partecipare in maniera diretta, *al controllo*, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Oltre ad essere un atto fondamentale nel rapporto con i cittadini fruitori, è un'importante occasione di crescita, di verifica e di progettualità per gli operatori dei servizi in primis, ma anche per gli amministratori e i dirigenti.

La diffusione di questo strumento nel territorio diventa utile per lo stesso, in quanto consente di darne una visione sistematica.



Cooperativa HandiCREA

1.3 Obiettivi

La Carta è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiesto anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione dei servizi pubblici tra cui quelli socio assistenziali.

Deve contenere gli strumenti di partecipazione e di tutela dell'utente rispetto all'erogazione dei servizi pubblici (informazioni sui contenuti e sulle modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, pubblicità della carta, procedure di gestione dei reclami, rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti).

In particolare, si ritengono necessarie la partecipazione e la tutela degli utenti, in quanto risultano utili per individuare le azioni di miglioramento dei servizi (mediante la valutazione dei reclami e la soddisfazione del cliente: "customer satisfaction").

1.4 Riferimenti Normativi e Principi Ispiratori

La CdS è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (*Dir.P.C.M. 27 gen. 1994*).

Il *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995*, definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno *schema base di indice della CdS*.

Ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della pubblica amministrazione (*legge n.59/1997 art.17*).

Ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13)*.

La *Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004* è 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 Anti-corruzione (A.N.A.C.) prevede che, ai sensi dell'art.13 della L.328/2000, l'impresa del terzo settore adotti una propria CdS come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.

La Provincia Autonoma di Trento con il *D.P.P. n. 3-78/Leg. di data 8 aprile 2018* recante "*Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale*" ha avviato l'attuazione del Sistema provinciale di qualità dell'offerta pubblica di servizi socio-assistenziali previsto dalla L.p.

13/2007. Tra i requisiti generali per l'accreditamento è prevista l'adozione da parte del soggetto richiedente della **Carta dei servizi sociali** redatta secondo le linee guida e avente i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, c.1, della L.p. 13/2007.

I principi ispiratori

Lo Statuto della Cooperativa HandiCREA – ESTRATTO - SCOPO – OGGETTO

Art. 3 Scopo mutualistico. La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. Essa opera ispirandosi ai principi di



Cooperativa HandiCREA

solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi di cui al successivo articolo.

Art. 4 Oggetto sociale. Considerata l'attività mutualistica della Società, così come definita all'articolo precedente, la Cooperativa ha come oggetto lo svolgimento di attività volte al superamento dei problemi dell'handicap sia nel settore informatico che delle tecnologie per l'handicap, con particolare riferimento a disabili.

Legge 5 febbraio 1992, n. 104. "Legge - quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate."(Pubblicata in G. U. 17 febbraio 1992, n. 39, S.O.). Si tratta della legge fondamentale per l'autonomia e l'autodeterminazione delle persone con disabilità.

Legge 21 maggio 1998, n.162. "Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave". (Pubblicata in G.U. 29 maggio 1998, n. 123), che prevede i progetti di Vita Indipendente.

Legge provinciale 10 settembre 2003, n. 8. Disposizioni per l'attuazione delle politiche a favore delle persone in situazione di handicap (b.u. 23 settembre 2003, n. 38).

Legge 22 giugno 2016, n. 112. "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare." (Pubblicata in Gazzetta Ufficiale del 24 giugno 2016, n. 146). Si tratta della legge per i "Dopo di noi".

Legge provinciale 13 giugno 2018, n. 8. Modificazioni della legge provinciale sull'handicap 2003, della legge provinciale sulle politiche sociali 2007, della legge provinciale 24 luglio 2012, n. 15 (Tutela delle persone non autosufficienti e delle loro famiglie e modificazioni delle leggi provinciali 3 agosto 2010, n. 19, e 29 agosto 1983, n. 29, in materia sanitaria), della legge provinciale sulla tutela della salute 2010 e della legge provinciale di recepimento delle direttive europee in materia di contratti pubblici 2016. La legge provinciale per il "Dopo di noi".

L'articolo 3 della Costituzione Italiana. "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Comma 4 - Articolo 118 della Costituzione. Contiene il principio di sussidiarietà orizzontale, secondo il quale "Stato, regioni, città metropolitane, province e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale".

Articolo 26 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (2000). "Inserimento delle persone con disabilità.

L'Unione riconosce e rispetta il diritto delle persone con disabilità di beneficiare di misure intese a garantire l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità."

L'Articolo 1 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (2006, ratificata dall'Italia nel 2007). "Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità. Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri."



Cooperativa HandiCREA

1.5 I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione riguardante etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche, nell'erogazione delle prestazioni. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.

Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni nelle modalità di gestione vengono comunicate tempestivamente agli utenti direttamente dalla Cooperativa o per il tramite degli enti gestori.

Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio. Assicura una flessibilità nell'erogazione del servizio sul territorio per offrire risposte individualizzate agli utenti.

Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. La partecipazione del cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente, sia mediante le indagini customer satisfaction, sia mediante la gestione dei reclami. Ad integrazione di quanto previsto dalla direttiva in materia di servizi pubblici, altre normative rafforzano il principio di partecipazione attraverso una serie di strumenti di tutela/ascolto dei cittadini. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. I rappresentanti dei cittadini e delle associazioni dei familiari possono contribuire al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

Altri strumenti di partecipazione sono:

- il diritto di accesso agli atti e alla documentazione che il soggetto gestore detiene o ha prodotto in quanto gestore di un servizio pubblico, nei limiti del rispetto della riservatezza altrui (L. n. 241/90 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e L.P. n. 23/93 Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento).

Riservatezza

Diritto di accesso, ai propri dati personali, di essere informato su modalità e finalità del trattamento (Regolamento Ue 2016/6794, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), art. 15):

- diritto di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti (Regolamento Ue 2016/679, art. 16);



Cooperativa HandiCREA

- diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali (c.d. “diritto all’oblio”) senza ingiustificato ritardo, in presenza di uno dei motivi indicati nell’art. 17 (Regolamento Ue 2016/679, art. 17);
- diritto di limitazione di trattamento (Regolamento UE 2016/679, art. 18);
- diritto alla portabilità dei dati, cioè il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti ad un titolare del trattamento, che ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti (Regolamento UE 2016/679, art. 20);
- diritto di opposizione al trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679, art. 21).

Efficacia ed efficienza

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l’obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

La cooperativa garantisce:

- un piano della formazione e l’aggiornamento continuo del suo personale, con particolare attenzione alla relazione con l’utenza, mantiene i rapporti sistematici con la rete dei servizi provinciali e territoriali valorizzando anche le risorse comuni.
- un modello specifico di organizzazione della propria struttura in cui risultino chiari le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali quella del controllo di gestione e del presidio del sistema di qualità, ed il flusso della comunicazione, interna ed esterna. Tale modello deve indicare e descrivere sinteticamente i servizi offerti, gli standard di qualità coerenti con quelli stabiliti dall’amministrazione e gli indicatori e le modalità di rilevazione della qualità, i criteri e le modalità di accesso di erogazione e dimissione dal servizio.

Viene garantito ai cittadini disabili e ai loro familiari/tutori di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso ai servizi.

Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all’analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro che hanno l’obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico dei cittadini.

Pubblicazione della carta

Gli strumenti utilizzati per assicurare la pubblicazione e l’accesso alla CdS, sono: tutte le sedi degli sportelli informativi, il nostro sito internet: www.handicrea.it, una pubblicazione specifica e supporto multimediale, la mail, il telefono, WhatsApp, Facebook e altri social, la stampa e consegna su richiesta.

Presso la sede centrale e presso le sedi periferiche della cooperativa, ci si può rivolgere per ogni informazione o segnalazione relative alla Carta stessa.

Responsabilità

La Cooperativa ha delle responsabilità specifiche nei confronti degli enti pubblici e delle persone. Intende rispettare tutte le prescrizioni e le indicazioni incluse in questa Carta, ottemperando agli impegni assunti nella sottoscrizione delle convenzioni in atto con gli enti pubblici/privati e nei confronti delle persone che si rivolgono ai nostri servizi, garantendo la piena disponibilità e la migliore qualità nella erogazione degli stessi.



Cooperativa HandiCREA

2. SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI DEL SOGGETTO GESTORE

2.1. Informazioni generali sull'organizzazione

a - Denominazione, forma giuridica e sede legale.

HandiCREA - Handicap Ricerche e Attività Società Cooperativa Sociale (S.C.S.)

Partita Iva 01491510226 e Codice Fiscale 01491510226

CCNL applicato: cooperative sociali (eventuale contratto integrativo provinciale applicato: COOPERATIVE SOCIALI - CIPL 10/12/1996 e s.m.e i.).

Sede Legale Via San Martino 46 a Trento.

Sito: www.handicrea.it - Mail: info@handicrea.it, handicrea@trentino.net - PEC: handicrea@pec.it

TELEFAX 0461-239396 CELLULARE 3245926154

b - Organi di governo e numero dei soci.

Gli organi di governo della nostra Cooperativa sono il *Consiglio di Amministrazione (CdA)* e l'*Assemblea dei soci*. Il CdA è costituito da cinque soci, che sono anche alcuni dei soci fondatori della Cooperativa. Tre di loro sono soci lavoratori e due soci volontari.

L'Assemblea dei Soci, oltre ai cinque componenti del Consiglio è costituita anche da altri otto soci di cui cinque soci lavoratori, due soci volontari e un socio sovventore.

I soci in totale sono 13, suddivisi come riportato qui di seguito nella *Tabella1*.

La Presidente è la signora Graziella Anesi.

Tabella1 – Elenco dei soci

PRESIDENTE CdA	SOCIO	LAVORATORE
VICEPRESIDENTE CdA	SOCIO	LAVORATORE
CONSIGLIERE CdA	SOCIO	LAVORATORE
CONSIGLIERE CdA	SOCIO	VOLONTARIO
CONSIGLIERE CdA	SOCIO	VOLONTARIO
5	SOCI	LAVORATORI
2	SOCI	VOLONTARI
1	SOCIO	SOVVENTORE

c - Autorizzazione e/o accreditamento.

Nel **2019** HandiCREA ha ottenuto l'accreditamento provvisorio, presso il Dipartimento Provinciale delle Politiche Sociali, rilasciato ai sensi del DPP n. 3-78/leg. di data 9 aprile 2018 "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali in provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio-assistenziale", per almeno uno dei servizi collocati nel Catalogo nella tipologia "Sportello sociale", e/o per almeno uno dei servizi collocati nel Catalogo nell'area "Persone



Cooperativa HandiCREA

con disabilità” (Autorizzazione/accreditamento come da comunicazione PAT prot.n. S144/2019/0278419/23.3 del 02/05/2019).

Nel 2020 è scaduta la convenzione pluriennale con il Servizio provinciale delle Politiche Sociali e la Cooperativa ha partecipato al Bando d'appalto *“offerta per l'affidamento del servizio di gestione di sportelli sociali rivolti a soggetti disabili e loro famiglie per l'attribuzione” (sportelli sociali provinciali)*, vincendo la gara e sottoscrivendo un nuovo contratto per due anni (con possibilità di un eventuale proseguo per altri due). Riteniamo che la capacità organizzativa e la professionalità di tutti i suoi soci e gli operatori della nostra cooperativa, sia la garanzia di una continuità del lavoro fin qui svolto e finalizzato ad operare con il servizio e tutti i portatori di interesse in maniera condivisa ed efficace, per offrire risposte adeguate e concrete alle persone con disabilità, alle loro famiglie e tutti i portatori di interesse, in un rapporto fiduciario reciproco per una tutela concreta dei loro diritti.

d - Iscrizione ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione. Abilitazione al mercato Elettronico della PAT (ME-PAT). Iscrizione Camera di Commercio.

Iscrizione Federazione Trentina Cooperative.

La Cooperativa Sociale HandiCREA, opera senza fini di lucro (ONLUS) ed è iscritta al Registro delle Cooperative Sociali della Federazione Trentina della Cooperazione.

Settore – Settore Cooperative di Lavoro Sociali Servizio Abitazione

Data di costituzione **18/05/1995**

Data di iscrizione al Registro delle Cooperative 06/02/1996

Codice Società 41191

Settore di attività Sociale

Sotto settore sociali di tipo A (socio-assistenziali)

Abilitazione al Mercato Elettronico della Provincia Autonoma di Trento (ME-PAT)

L'abilitazione al ME-PAT è stata accolta con prot.n. PAT/RFS170-17/07/2019-0451750, data iscrizione 17/07/2019.

La partecipazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento per la categoria merceologica “Servizi socio-assistenziali” con le relative CPV indicate:

- Sportelli sociali - 85312310-5
- Altri interventi socio-assistenziali - 85320000-8

Iscrizione CCIAA

Iscrizione alla Camera di commercio Industria e Artigianato, n. 01491510226, data iscrizione 19/10/1995.

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

La nostra Cooperativa dalla sua costituzione nel 1995, ha lavorato e sta lavorando per favorire e sviluppare la cultura dell'accessibilità e la strada delle pari opportunità, in tutti gli ambiti della nostra società, con la consapevolezza che molti traguardi sono ancora da raggiungere. Consideriamo un sistema di rete che accompagni la persona disabile nella sua complessità di relazioni e siamo convinti che il coinvolgimento e la partecipazione attiva di ogni persona, sia fondamentale per offrire un apporto culturale ed esperienziale, come opportunità fondamentale per migliorare in



Cooperativa HandiCREA

maniera costante la qualità dei servizi dedicati. Consideriamo la disabilità come punto di riflessione privilegiato da cui guardare la società.

Nel 1995 un gruppo di persone motivate ha costituito la Cooperativa HandiCREA, con il fine di offrire servizi alle persone con disabilità cercando di diminuire le situazioni di emarginazione, derivanti dalle patologie ma anche dall'impreparazione della società.

Frequentemente la società ha isolato gli individui più deboli; forme di discriminazione esistono ancora e, nonostante alcuni miglioramenti, persistono aree critiche sul lavoro, nella casa, nei locali pubblici, nel trasporto e nelle relazioni sociali.

Particolari energie sono state sempre dedicate a favorire i processi di partecipazione e inclusione in vari ambiti: nella vita sociale, scolastica, lavorativa. Il tutto viene sviluppato e finalizzato all'autonomia ed all'autodeterminazione delle persone con disabilità.

Nel 2015 HandiCREA ha festeggiato i suoi primi vent'anni.



f - Aree di intervento

La Cooperativa HandiCREA ha maturato un'esperienza di *circa 17 anni* nella gestione dello *Sportello Handicap* in convenzione con il Servizio Politiche Sociali della Provincia, come previsto dall'art. 9 della Legge Provinciale 8/2003 e dall'articolo 22, comma 3, lettera c. della legge provinciale 13/2007 e più di *venticinque anni* di esperienza di lavoro nell'ambito *delle rilevazioni e mappatura delle barriere architettoniche* per verificare il grado di accessibilità di strutture e spazi.

Gli *"sportelli sociali"* costituiscono un servizio informativo sulla disabilità nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento. Tale servizio è risultato fino ad oggi finalizzato a fornire dei punti di riferimento per la cittadinanza, in particolare per le persone con disabilità e le loro famiglie, ma anche per operatori e stakeholders coinvolti, attraverso l'erogazione di informazioni fornite mediante gestione diretta e/o attraverso soggetti del territorio impegnati nel settore della disabilità. La Cooperativa ha sempre promosso i rapporti con istituzioni, associazioni di volontariato, associazioni di familiari e soggetti del Terzo Settore, attivando forme di collaborazione per l'informazione ai cittadini, campagne di comunicazione ed azioni di sostegno concreto, per una risposta efficace ed esauriente al bisogno espresso.

Gi sportelli sociali di cui ci occupiamo comprendono vari ambiti di intervento e sono suddivisi in:

- *Sportelli Handicap di Trento e Periferici,*
- *Call Center del Servizio di trasporto Muoversi,*

La *"rilevazione e mappatura delle barriere architettoniche"* e *Marchio Open*. Un altro *servizio sociale* che la nostra Cooperativa svolge da più di venticinque anni con grande impegno, è quello delle azioni concrete che vengono dedicate *"alla sensibilizzazione e all'eliminazione delle barriere architettoniche e culturali"*. Questa nostra attività viene svolta attraverso una rilevazione e una misurazione di strutture e spazi, privati e pubblici, percorsi ed eventi, finalizzate a dare informazione sull'accessibilità delle stesse. Questo lavoro è finalizzato anche a trovare soluzioni e azioni condivise con le istituzioni, che consentano l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Il lavoro delle mappature e la restituzione dei dati ci ha impegnato negli ultimi anni anche nel progetto **marchio Open**. Si tratta di una certificazione, promossa dalla Provincia Autonoma di Trento e nata in collaborazione con Accademia



Cooperativa HandiCREA

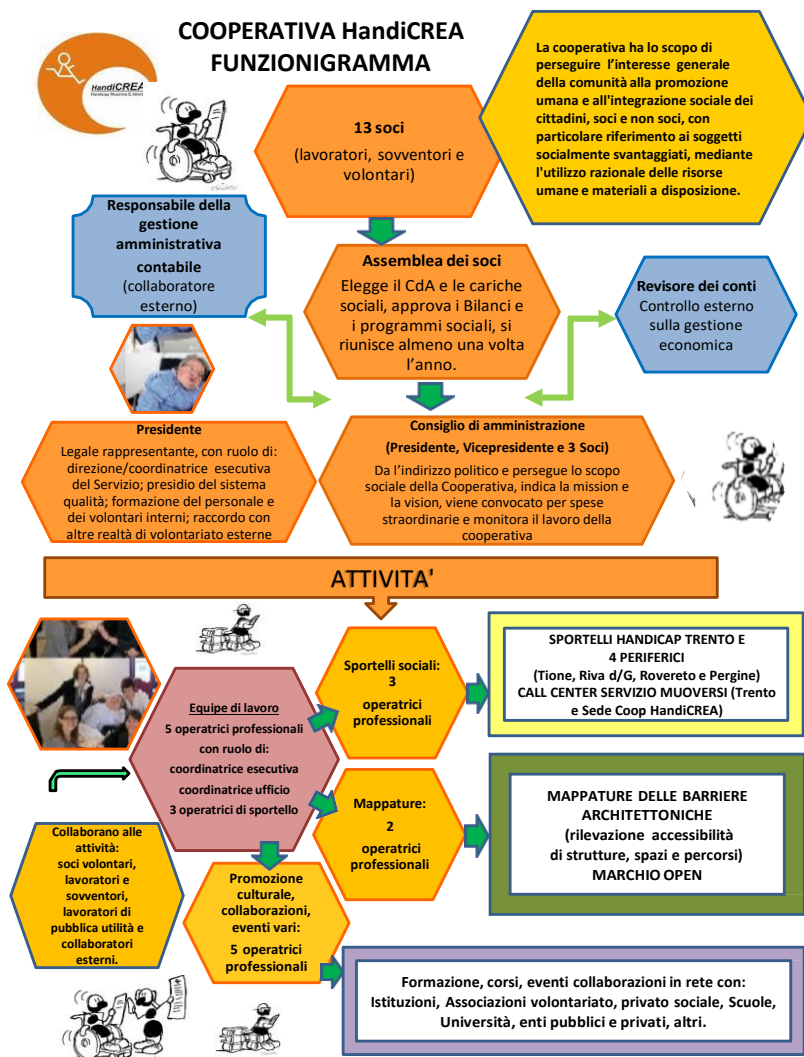
della Montagna del Trentino, che intende garantire uno standard di accessibilità delle strutture, degli eventi e dei territori, che riguarda sia l'eliminazione delle barriere architettoniche ma anche gli aspetti qualitativi dell'organizzazione nel suo complesso, intesi a migliorare la fruibilità e la cultura dell'accessibilità verso tutti.

La Cooperativa con questa sua attività, dal 1995 e nel corso degli anni ha creato alcune Banche dati cartacee e informatiche, che raccolgono molti dati sull'accessibilità di seguito citate: APP-Trentino Accessibile, Trentino Cultura Portale Trentino per Tutti e Guide Informative cartacee.

Nel 2020 inoltre siamo stati coinvolti dal Comune di Trento, in un grande sfida per lo sviluppo dei PEBA - Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche, come previsto dalla legge 41/1986, integrati poi con la legge 104/1992. Essi sono uno strumento in grado di pianificare, progettare e programmare gli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche, al fine di raggiungere una soglia ottimale di accessibilità e definendo con tutti gli stakeholders gli obiettivi strategici per la qualità degli spazi. Abbiamo partecipato a vari incontri e continueremo a presidiare il loro sviluppo anche nel resto della nostra provincia.

Tutta la nostra attività presentata attraverso questa CdS, descrive una rete di servizi offerta tramite l'attivazione dei nostri *sportelli sociali* e la nostra attività di *rilevazione e mappatura*, che riguarda il grado di accessibilità di strutture e spazi, la cui diffusione sul territorio rende utile questo strumento che ne dà una visione sistematica.

g - Funzionigramma



h - Professionalità degli operatori

Gli operatori professionali che ad oggi costituiscono stabilmente la forza lavoro della Cooperativa sono in totale 8 (5 lavoratori dipendenti a tempo indeterminato e 3 soci lavoratori a contratto). La Cooperativa valorizza da sempre le risorse umane e le relative competenze professionali cercando di garantire un ottimo ambiente lavorativo finalizzato al mantenimento nel tempo delle competenze e professionalità del personale interno. Si indica di seguito la preparazione e l'anzianità di servizio del personale attualmente impiegato:

Lavoratori a tempo indeterminato (5):

- *Coordinatrice esecutiva del Servizio:* persona con disabilità, che ha fondato la Cooperativa nel 1995, di cui è Presidente e responsabile legale. Presidente della Cooperativa e Socia lavoratrice.
- *Coordinatrice di Ufficio:* operatrice di sportello assunta nel 2001, esperienza maturata nel corso del lavoro e di collaborazioni con enti istituzionali a titolo di volontariato. Diploma di maturità. Dipendente.
- *Operatrice di sportello* che lavora con HandiCREA dal 2007. Diploma di maturità. Socia lavoratrice.



Cooperativa HandiCREA

- *Operatrice di sportello*, assunta dal 2012. Laurea in Scienze dell'Educazione e Laurea in Scienze del Servizio Sociale, con Abilitazione allo svolgimento della professione di Assistente Sociale. Socia lavoratrice.
- *Aiuto operatore di sportello*, lavora in HandiCREA dal 2015. Laurea in Sociologia ed Abilitazione allo svolgimento della professione di Geometra. Socia lavoratrice.

Soci-Lavoratori a contratto (3):

- *Aiuto tecnico per mappature e rilevazioni*
- *Tecnico Informatico*
- *Aiuto tecnico manutentore*

I - Collaboratori

La Cooperativa si avvale inoltre della collaborazione dei propri soci ed occasionalmente di personale esterno: volontari, stagisti, tirocinanti e persone impegnate in lavori di pubblica utilità. Le prestazioni dei collaboratori avvengono normalmente a titolo gratuito a seguito di una formazione personalizzata e sono finalizzate al miglioramento della qualità del Servizio.

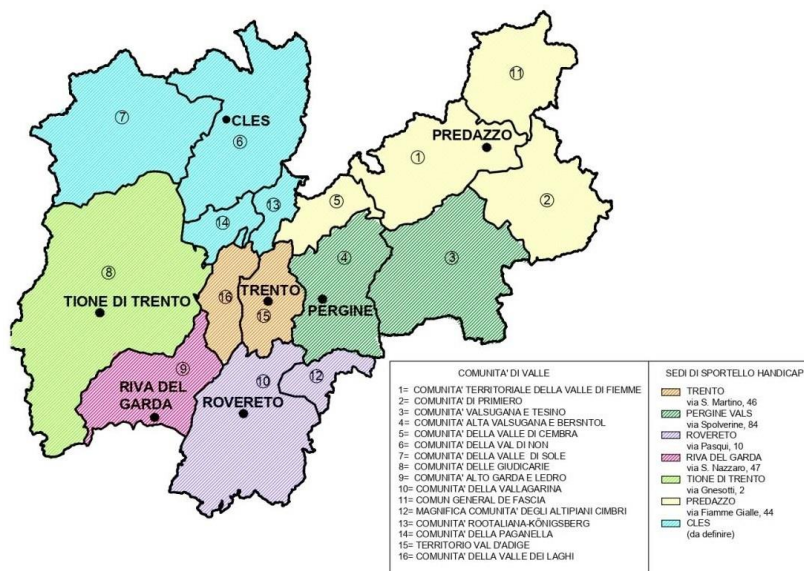
I - Distribuzione territoriale dei servizi

La sede operativa e legale della Cooperativa è sita in via S. Martino, 46 a Trento. In questa sede si svolgono tutte le attività di coordinamento inerenti gli *sportelli sociali* e l'attività di *rilevazione e mappatura* delle barriere architettoniche. La sede risulta accessibile, dotata di doppi servizi igienici e si estende su una superficie di circa 150 mq. Nella sede sono allestite n. 6 postazioni individuali di lavoro di cui n. 2 specificatamente adibite all'accoglienza degli utenti per il Servizio di Sportello. Per ogni postazione di lavoro il monitor e la tastiera hanno caratteristiche e posizione adatte a garantirne l'utilizzo ottimale anche da parte del personale disabile che opera in carrozzina. Tutte le postazioni sono e possono essere abilitate alle video-chiamate.

Gli Sportelli Handicap periferici, sono localizzati in edifici privi di barriere architettoniche e raggiungibili tramite percorsi pedonali ed in automobile con disponibilità di parcheggi, anche per disabili, nelle immediate vicinanze. Sono dotati di postazione PC con connessione alla rete intranet della Cooperativa ed a internet.

Il Call Center del Servizio di trasporto Muoversi, è situato presso il Servizio Provinciale delle Politiche Sociali, in Via Gilli, 4 a Trento, è privo di barriere architettoniche e dotato di tutte le attrezzature indispensabili per la funzionalità del servizio.

Si indica di seguito la dislocazione delle sedi previste per i singoli sportelli periferici e i relativi recapiti (*Figura1*):



(Figura1)

Indirizzi Sedi Sportelli Handicap Periferici:

- Tione di Trento, presso la Comunità di Valle Giudicarie e Rendena, situata in Via Gnesotti, 2;
- Riva del Garda, presso la Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, situata in Via Rosmini, 5/b;
- Rovereto, presso il Servizio Attività Sociali del Comune di Rovereto, situato in Via Pasqui, 10;
- Pergine Valsugana, presso il presidio Ospedaliero di Villa Rosa, situato in Via Spolverine, 84;

Non ancora attivate ma già con un accordo preventivo altre due sedi, di prossima apertura, quando la pandemia COVID19, lo permetterà:

- Predazzo
- Cles

In base a quanto sopra esposto si ritiene che il Servizio viene erogato garantendo un'ottimale copertura sull'intero territorio provinciale.

2.2. Valori, mission e vision della Cooperativa HandiCREA

- Valori

La Cooperativa HandiCREA si è costituita il 18 maggio 1995. Da 25 anni offre al territorio il suo intervento per supportare e migliorare i settori e tutti i servizi riguardanti la disabilità, per rendere più agevole la società a misura di individuo. Tutti i membri, soci, operatori e collaboratori credono fortemente e condividono i valori della Cooperazione Sociale per dare sostegno alla popolazione in stato di bisogno e supportare la società con la creazione di forza lavoro in particolare sostenendo tutte le persone con disabilità per agevolare e migliorare la loro autonomia, autodeterminazione e inclusione.



Cooperativa HandiCREA

La nostra Cooperativa crede fortemente nei valori della solidarietà, dell'impegno civico, della partecipazione e della sussidiarietà, che sono guide del suo agire per e nel territorio, e per realizzarlo nel migliore dei modi, collabora in rete con molti enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi.

Lo scambio di esperienze, di saperi tecnici e sociali, di vita e la collaborazione tra soci, lavoratori e altri professionisti all'interno di un clima positivo di relazioni umane, è una fondamentale caratteristica della Cooperativa che ha permesso di raggiungere dei buoni risultati.

- Mission

Dalla sua nascita HandiCREA ha sempre cercato di fornire alla persona informazioni chiare, concrete e flessibili, strutturate in modo semplice e comprensibile, adeguate ad una realtà sociale complessa ed in continua evoluzione. Si occupa di mappare luoghi e percorsi, di fornire informazioni ai visitatori nonché suggerimenti per realizzare la massima accessibilità possibile. Inoltre, attraverso continui incontri e collaborazioni con enti pubblici o privati e realtà del settore, cerca di ampliare e modificare il confine delle opportunità per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità: è uno sforzo costante, un metodo di confronto teso a modificare lo stato delle cose e con esse anche la cultura dell'integrazione nelle persone.

- Vision

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Le risorse sono il territorio e i cittadini che lo compongono, insieme alla realtà dei loro bisogni, e ci mostrano nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Il rapporto di fiducia e la partecipazione in prima persona dei cittadini con cui ci rapportiamo, mantiene costante nel tempo l'azione comune intesa alla soluzione delle criticità e delle problematiche espresse.

Lo sviluppo continuo e la flessibilità delle nostre attività permettono di consolidare il rapporto con le istituzioni per proporre azioni politiche intese a correzioni e nuovi stimoli per altri progetti intesi al miglioramento dei servizi. L'obiettivo rimane quello di contrastare ogni forma di disagio, promuovendo il benessere e le pari opportunità, la cultura dell'accessibilità e l'inclusione reale degli individui. Bisogna comprendere i cambiamenti in atto, guardare verso il futuro e operare sui bisogni in continua evoluzione, progettare e sviluppare azioni di intervento sociale per lo sviluppo della "vita indipendente" e dei progetti del "dopo di noi", *l'accessibilità fisica e culturale e la eliminazione delle barriere architettoniche*, che riteniamo cardini fondamentali per offrire risposte individualizzate, concrete e corrispondenti ai bisogni espressi. Vi è la necessità di saper cogliere i cambiamenti futuri, sviluppare in noi e negli altri la consapevolezza di fronte a fattori quali l'immigrazione, le nuove povertà, le fragilità e la tutela dell'ambiente. Settori dove ognuno per propria competenza può intervenire e contribuire anche a livello locale. Ricercare e prendere in carico le povertà e le fragilità sommerse, che non si evidenziano all'esterno. La strada maestra per vincere queste sfide è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive messe a disposizione da tutta la società. Perché ogni comunità produca in prima persona le risposte necessarie ai bisogni espressi, che crescono ed emergono di continuo.



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

La cooperativa HandiCREA sostiene da sempre il principio di sussidiarietà (*comma 4 art. 118. Costituzione Italiana*) quale criterio di sviluppo e condivisione del rapporto tra pubblico e privato nella realizzazione delle finalità di interesse collettivo. Lo sviluppo della società civile parte dal basso, dal rispetto e dalla valorizzazione delle energie individuali, dalla interpretazione e la condivisione dei bisogni collettivi e dall'impegno diretto di tutti gli stakeholders per rispondere alle esigenze proprie della comunità. Un circolo virtuoso, con l'obiettivo finale di realizzare iniziative di interesse sociale, con co-progettazioni che contribuiscono a migliorare il risultato finale. Una condivisione che vede protagonisti tutti gli attori che vi partecipano con il proprio apporto esperienziale, con la creazione di rapporti più profondi per dare maggior forza alle azioni da portare avanti, con il principio della sostenibilità.

- *Gli utenti e la rete familiare*

HandiCREA valuta da sempre come prioritaria la qualità del rapporto umano, il rispetto ed il coinvolgimento dell'utente nell'ambito della propria attività.

Per ogni persona che accederà al Servizio, il personale HandiCREA offre primariamente ascolto quale elemento preliminare imprescindibile per arrivare a poter fornire risposte chiare ed esaurienti ai bisogni dei singoli. Gli operatori rimangono sempre a disposizione degli utenti, anche nelle fasi successive all'invio delle informazioni, per eventuali chiarimenti o approfondimenti.

La cooperativa garantisce il coinvolgimento diretto degli utenti con disabilità e dei loro familiari organizzando incontri diretti tra operatori ed utenti, su specifiche problematiche espresse ed altri incontri con le associazioni dei familiari e le persone interessate, su argomenti di interesse sottoposti dalle stesse.

La partecipazione diretta degli utenti alle attività della Cooperativa viene svolta anche a riguardo della valutazione della qualità del servizio che viene erogato da HandiCREA, sia in termini qualitativi che quantitativi, con una specifica attività di monitoraggio effettuata attraverso la somministrazione di questionari a tutti gli utenti del servizio e la raccolta di eventuali segnalazioni e reclami.

Le persone che partecipano alle nostre attività, sono "*esperte di esperienza*", nell'ambito del proprio vissuto e di conseguenza offrono un contributo sostanziale alla ricerca di azioni concrete, finalizzate alla soluzione di problematiche individuali ma anche complesse e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

- *I servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali.*

Da sempre, HandiCREA si impegna a lavorare in rete con le istituzioni, i servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali, per suggerire e costruire strategie finalizzate all'analisi e alla comprensione della realtà e dei bisogni espressi, attraverso anche lo sviluppo e lo scambio di competenze diverse tra i vari soggetti. La rete esprime anche una concezione di intervento sostanzialmente partecipato, in cui tutti i soggetti mettono in gioco la propria esperienza per scambi reciproci ed efficaci. Attraverso lo sviluppo di strategie e azioni di rete, possiamo trovare insieme interventi e azioni capaci di affrontare i problemi e i bisogni, trovare delle soluzioni condivise ed efficaci per offrire risposte concrete.



Cooperativa HandiCREA

Con il Servizio Sociale provinciale, in particolare, è in atto da più di diciassette anni, una convenzione per la gestione degli sportelli sociali e la cooperativa ha degli impegni ben precisi che sono finalizzati a condividere e ad orientare le politiche e la *qualità dei servizi*.

- La comunità

La cooperativa lavora in uno spirito di comunità, coinvolgendo enti e persone singole, in attività di volontariato, collaboratori professionisti esterni per supportare la cooperativa nelle sue finalità. Da parecchi anni ospita anche persone che devono assolvere ai lavori di pubblica utilità, accoglie stagisti e tirocinanti delle scuole superiori per offrire informazioni ed esperienze efficaci per l'ambito della disabilità. Collabora con gli studenti universitari nella elaborazione di tesi a tema. Organizza corsi di formazione e informazione per le persone con disabilità e i familiari, sulle agevolazioni previste per le persone con disabilità che sono in rapida evoluzione e aggiornamenti. Corsi di formazioni in collaborazione con altre organizzazioni per professionisti tecnici, ingegneri e architetti nell'ambito delle barriere architettoniche con eventi provinciali e nazionali. Partecipa a vari tavoli di lavori provinciali e locali con un apporto esperienziale ultra trentennale, con buona considerazione delle istituzioni e delle altri enti coinvolti.

- Il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e no profit.

La Cooperativa è convinta da sempre che *“insieme è meglio”*, per cui il lavoro di rete e lo spirito alla collaborazione con molte realtà del terzo settore ed altre organizzazioni e con il volontariato, sono fondamentali e complementari a quelle con le istituzioni, per contribuire a tutte le attività finalizzate a migliorare la qualità dei servizi e quindi la vita delle persone con disabilità. In sinergia attiviamo forme di collaborazione per l'informazione ai cittadini, campagne di comunicazione ed azioni di sostegno concreto, per una risposta efficace ed esauriente al bisogno espresso. Programmiamo in maniera condivisa un processo di diffusione delle informazioni di interesse, di progetti individuali e comuni, per renderli visibili e fruibili, affinché possano diventare *“buone pratiche”* messe a disposizione di tutti, per creare un *circolo virtuoso* ed efficace, attraverso l'utilizzo di diversi canali di comunicazione a seconda degli stakeholder che si intende raggiungere e coinvolgere.

2.4. Rapporti con i cittadini-utenti: indicazione degli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente. Le procedure di reclamo.

La Carta dei servizi costituisce per gli utenti, l'ente accreditante e tutti gli stakeholders interessati, uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato. Racchiude al suo interno ulteriori strumenti che la Cooperativa mette a disposizione per i cittadini utenti: di ascolto, di tutela e altri specifici finalizzati a favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, attraverso un sistema di valutazione partecipata dei cittadini (*customer satisfaction*). Per attuare questo, viene realizzato un monitoraggio costante (annuale) delle qualità dei servizi, con la partecipazione diretta dei cittadini, attraverso una metodologia ben strutturata e la condivisione dell'ente appaltante.



Cooperativa HandiCREA

Per il miglioramento dei nostri servizi quindi è indispensabile avere un'opinione da parte di chi riceve il servizio. Gli strumenti che ci permettono di ottenere un monitoraggio sull'andamento delle nostre attività sono:

- 1 – L'analisi qualitativa esterna
- 2 – L'analisi quantitativa
- 3 – Possibilità da parte degli utenti e dei cittadini di formulare osservazioni o reclami.

1. Analisi qualitativa esterna:

Lo strumento utilizzato è un *questionario* somministrato agli utenti che usufruiscono del Servizio (questionari diversificati per sportelli sociali: gli *Sportelli Handicap* e il *Call Center Servizio Muoversi*). Si prevede la somministrazione di un questionario (anonimo) a tutti gli utenti del Servizio (persona disabile, familiare, operatori, ecc.) direttamente presso gli sportelli, oppure per telefono o per mail. La somministrazione viene fatta annualmente anche con il coinvolgimento di stagisti e tirocinanti. Annualmente viene redatto un Report che comprende almeno il 15% degli utenti dell'anno considerato. Nei questionari vengono poste domande circa la dislocazione degli sportelli, la loro apertura, la professionalità e cortesia del personale, l'adeguatezza del Servizio ed eventuali indicazioni utili al miglioramento del Servizio.

2. Analisi quantitativa – realizzazione di *Report annuale* redatto da HandiCREA, attraverso i seguenti strumenti:

- scheda Servizio Sportello Handicap: scheda utente, redatta dai nostri operatori, con indicazione dei dati anagrafici, della tipologia di richiesta, del servizio erogato, ecc.;
- Scheda Call Center Servizio MuoverSi: scheda utente, redatta dagli operatori di HandiCREA, con indicazione dei dati anagrafici e delle caratteristiche della richiesta (ammissione/rinnovo, situazione/integrazione chilometri, accompagnamento supplementare, duplicato tessera, ecc.).

Questi strumenti attraverso la raccolta, catalogazione e l'analisi dei dati degli utenti permettono di fare emergere:

- richieste e bisogni emergenti degli utenti con specifiche priorità;
- raccolta di criticità e reclami per la tutela degli utenti;
- proposte di azioni, da sviluppare e condividere con le istituzioni per rispondere ai bisogni, migliorare le criticità e la qualità dei servizi e per definire lo sviluppo delle politiche sociali.

Questo permette di raccogliere, leggere ed elaborare i dati, monitorare, fornire ed esporre informazioni sul fenomeno della disabilità nel nostro territorio in un determinato periodo di tempo, da condividere con tutti gli stakeholders e sottoporre all'ente accreditante, per sviluppare le azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi e lo sviluppo delle politiche future. I Report vengono resi pubblici.

3 - Le procedure di reclamo degli utenti

A tutela dei diritti degli utenti e dei Cittadini la Cooperativa HandiCREA offre la possibilità di presentare reclami e osservazioni/suggerimenti per il miglioramento dei propri servizi. La Cooperativa raccoglie questi dati e provvede a comunicarli ai responsabili del servizio che, attraverso la compilazione di un modulo, assicurano che le indicazioni dell'utente siano raccolte e tenute sotto controllo. Qualora il reclamo si riveli essere una non conformità, sarà cura del responsabile esecutivo definire le azioni correttive da avviare e verificare in seguito l'attuazione del provvedimento intrapreso. Eventuali reclami/osservazioni/suggerimenti possono essere segnalati tramite: mail: info@handicrea.it, sito – www.handicrea.it, telefono e fax 0461-239396, cellulare 3245926154.



• **2.5. Definizione di modalità, tempi di monitoraggio e aggiornamento della Carta dei servizi.**

Per i servizi erogati e regolamentati nella presente CdS, la cooperativa attraverso la sua indagine annuale sulla valutazione del servizio da parte di un campione degli utenti (15%) e degli operatori di sportello, intende effettuare un monitoraggio della Carta stessa, per verificare che vengono rispettate e realizzate tutte le disposizioni esposte sulle attività e sui servizi erogati dalla Cooperativa. Il soggetto referente della Carta dei Servizi è il Presidente della Cooperativa. La CdS viene aggiornata ogni 2 anni e se necessario, in funzione degli strumenti e della pianificazione annuale delle attività. La Carta viene approvata dal Consiglio di Amministrazione.

3. SEZIONE SPECIALE PROPRIA DI CIASCUN SERVIZIO E INTERVENTO

3.1 SCHEDE SERVIZI

Le attività /servizi di HandiCREA si suddividono in:

3.1.1) “SPORTELLI SOCIALI”

3.1.2) “RILEVAZIONE E MAPPATURA DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE – MARCHIO OPEN”

3.1.3) “COLLABORAZIONI ED EVENTI VARI”

3.1.1) “SPORTELLI SOCIALI”:

- a. Sportelli Handicap di Trento e Periferici
- b. Call Center del Servizio di trasporto Muoversi

“Sportello Sociale”

Premessa

Si conferma che la metodologia di lavoro utilizzata dalla Cooperativa è la stessa da quando è stato creato il funzionamento dello “**sportello handicap**” (2003), per cui la strategia di seguito presentata riguarda entrambe le tipologie di sportello indicate.

a. “Sportello Handicap” - Metodologia di lavoro

E' il primo luogo di accesso e accoglienza dei cittadini nel quale, oltre ad essere fornite informazioni e orientamento, è possibile trovare ascolto ed un aiuto per i bisogni della vita quotidiana. La persona potrà avere delle risposte adeguate alle proprie esigenze individuali, comprese anche le indicazioni sui servizi erogati da altri (Azienda Sanitaria, Politiche sociali provinciali e locali, associazioni di volontariato e altre istituzioni varie, ecc.).

Gli utenti possono accedere al Servizio liberamente e/o su appuntamento (per il quale si cerca di favorire i tempi indicati dalle persone, eventualmente anche fuori dall'orario di Sportello). Vengono garantite sempre le seguenti modalità di primo accesso al Servizio: oltre che direttamente presso gli sportelli, telefonicamente, attraverso un numero fisso ed uno cellulare; tramite mail (sia normale sia certificata); attraverso sito web, mediante la compilazione di un form on-line; e, ancora, mediante comunicazione postale, Facebook, SMS o WhatsApp su cellulare della Cooperativa dedicato.



Cooperativa HandiCREA

In tutti gli *Sportelli Sociali*, HandiCREA si impegna ad accogliere le persone con gentilezza e cordialità e, per metterle a loro agio e rendere più piacevole l'incontro, spesso viene offerto agli utenti ed eventuali accompagnatori un caffè e/o un tè, dei biscotti e/o caramelle.

Come prima citato, HandiCREA spesso diventa un punto di ascolto, nel quale molte persone si rivolgono per avere un contatto umano dove poter raccontare le proprie situazioni personali e sfogarsi, per riuscire a recuperare un po' di serenità e riuscire così a ridurre un poco la sofferenza della solitudine.

Tutti gli operatori garantiscono un ampio spazio alla relazione umana, mediante un approccio empatico che, al primo contatto è di fondamentale importanza per creare un rapporto di fiducia.

Ogni sportellista mette a disposizione dell'utenza le informazioni e la modulistica, impegnandosi a reperirla in seguito, se non disponibile al primo incontro, allo scopo di adempiere a tutte le richieste e necessità espresse dall'utente. Inoltre, spesso, si fa carico di approfondire la situazione individuale della persona, in accordo con la stessa, contattando qualora si ritenesse necessario anche altri servizi (servizi sociali/sanitari) ed enti dedicati (AE, INPS, APSS, ecc.).

Per alcune situazioni particolari e di bisogno (con criteri verificati e condivisi dalla nostra equipe, ad esempio per persone anziane e/o con disabilità, sole e senza supporto familiare), la Cooperativa raccoglie anche le domande compilate per la richiesta di certificazioni inerenti la disabilità (invalidità e legge 104/1992), da consegnare una volta in settimana alla U.O. di Medicina Legale dell'Azienda Sanitaria di Trento.

c. Il Call Center MuoverSi, è gestito dagli operatori di HandiCREA in collaborazione con i funzionari della provincia, per l'accoglienza e il delle persone nella compilazione e nella raccolta delle richieste del Servizio MuoverSi (ammissione, ulteriori chilometri, fuori provincia ecc.). Presso il Call Center gli operatori forniscono, inoltre, tutte le informazioni previste dagli sportelli handicap, con la stessa metodologia lavorativa e provvedono alla deviazione pomeridiana delle chiamate dal Call Center alla Cooperativa HandiCREA, per offrire un'estensione del servizio su tutto l'arco della giornata lavorativa.

Le figure professionali dedicate agli sportelli sociali

Gli operatori professionali dedicati al lavoro degli sportelli sociali, ad oggi sono 5:

- n. 2 a tempo pieno (37,5 ore settimanali);
- n. 3 a tempo parziale (rispettivamente 35, 26.5 e 22 ore settimanali).

Tutti gli operatori si alternano durante le aperture dello Sportello di Trento, degli Sportelli periferici e del Call Center del Servizio MuoverSi.

Il personale è adeguatamente formato e aggiornato costantemente, l'ambiente di lavoro è sereno e ottimale. Si è creato grazie alla valorizzazione continua delle risorse umane e delle relative competenze professionali che garantiscono un lavoro adeguato ai bisogni espressi dalle persone. Gli operatori lavorano in equipe, che si riunisce almeno n. 1 volta a settimana per coordinare e condividere le esigenze e le problematiche, sia lavorative sia organizzative, e per la ricerca di possibili soluzioni condivise.

Gli operatori di HandiCREA, inoltre, collaborano costantemente ed in maniera efficace con le varie istituzioni con cui di volta in volta vengono a contatto, per riuscire a garantire risposte condivise, efficaci ed individualizzate.



Raccolta dei dati e sviluppo delle richieste degli utenti

La cooperativa raccoglie i dati e le richieste degli utenti in un'apposita *scheda utente*, inserita in un data base creato appositamente. La raccolta dei dati viene svolta in ottemperanza della legge sulla privacy; gli stessi vengono estrapolati ed elaborati dalla cooperativa annualmente, per lo sviluppo di un Report, che ha lo scopo di descrivere i bisogni e le necessità espressi dagli utenti ed individuare i punti di forza e di debolezza del servizio offerto. Tali dati sono utili per trovare risposte adeguate e soluzioni condivise con le istituzioni, che possono risultare valide anche per lo sviluppo e l'indirizzo delle politiche sociali.

Valutazione della qualità del servizio degli sportelli sociali.

La valutazione della qualità del servizio degli sportelli sociali viene svolta dalla Cooperativa, come indicato nel paragrafo 2.4. Rapporti con i cittadini-utenti: indicazione degli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente. Gli strumenti dedicati sono in allegato vedere a pag.15.

Dislocazione, accessibilità e orari degli Sportelli Sociali

Gli sportelli Handicap attualmente sono dislocati a Trento presso la sede legale della Cooperativa e in periferia presso gli enti ospitanti a Tione di Trento, Riva del Garda, Rovereto, Pergine Valsugana.

Il Call Center del Servizio Muoversi è attivo presso l'Ufficio accreditamento, accessibilità e relazione con il Terzo settore e volontariato del Servizio Provinciale delle Politiche Sociali a Trento.

Le sedi sono tutte situate in edifici accessibili e facilmente raggiungibili a piedi e in auto, con parcheggi riservati nelle adiacenze e con fermate dei mezzi pubblici poco distanti. All'interno delle strutture, gli sportelli sono segnalati con apposite locandine e vetrofanie visibili, con orari che si possono estendere anche o quelli previsti di apertura.

La sede dello Sportello di Trento e, per quanto possibile, anche quelle periferiche, sono ampie, spaziose e strutturate in modo da garantire il passaggio delle persone in carrozzina. Inoltre, sono soleggiate e arredate con piante e quadri, per renderle confortevoli ed accoglienti, così da riuscire a mettere a proprio agio le persone. Ciascuna di queste, è provvista di una sala di attesa e una sala consulenze, con poltrone e sedie comode, adatta per lo svolgimento dell'incontro o colloquio in un ambiente tranquillo e nel rispetto della privacy della persona. Sono previsti presso tutte le sedi servizi igienici accessibili.

Presso la sede di Trento è disponibile una biblioteca dedicata, con vari testi riguardanti la disabilità e non solo, ed una mostra permanente di quadri (dipinti da una pittrice disabile trentina, socia della Cooperativa).

Indirizzi e Orari delle sedi degli "sportelli sociali"

Sportello Sociale	SEDE – CAP - TEL	Indirizzo	Giorni	Oraio
Sportello Handicap	Trento-38122 0461-239396	Via San Martino, 46	Lun, mart, mer e ven giovedì	8.30/12.30 - 13.30/17.00 8.30 – 17.00
Sportello Handicap	Tione di Tn-38079 0465-339503	c/o Comunità delle Giudicarie Via Padre C. Gnesotti, 2	Ultimo venerdì del mese	10.30 – 12.30
Sportello Handicap	Riva d/G-38066 3245926154	c/o Comunità di Valle Alto Garda e Ledro Via Rosmini 5/b	primo e terzo giovedì del mese su appuntamento	9.00 – 12.30 13.30 – 17.00
Sportello Handicap	Rovereto-38068 0464-452900	c/o Servizi Sociali Comune Via Pasqui, 10	primo e terzo lunedì del mese	14.00 – 17.00



Cooperativa HandiCREA

Sportello Handicap	Pergine V/S-38056 0461-515501	c/o Ospedale Villa Rosa Via Spolverine, 84	primo e terzo mercoledì del mese su appuntamento	14.00 – 17.00
CALL CENTER MUOVERSI	Trento-38121 0461-493842	c/o Servizio Politiche Sociali Via Gilli, 4	Lun, mart, giovedì e ven giovedì	8.30 - 12.30 13.30 – 17.00
CALL CENTER DEVIAZIONE CHIAMATE	Trento-38122 0461-239396	c/o Cooperativa HandiCREA Via San Martino, 46	deviazione chiamate lun, mart, mer e ven.	13.30 – 17.00
Sportelli Sociali	Mail	Sito	Telefono fisso	cellulare
Sportello Handicap	info@handicrea.it handicrea@trentino.net	www.handicrea.it	0461-239396	3245926154
Sportello Comunicazione	info@handicrea.it handicrea@trentino.net	www.handicrea.it	0461-239396	3245926154
CALL CENTER MUOVERSI	muoversi@provincia.tn.it	www.trentinosociale.it	0461/493842 FAX 0461-492711	3245926154

3.1.2) “RILEVAZIONE E MAPPATURA DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE” e MARCHIO OPEN

Premessa

Per la persona con disabilità vivere informata su ogni aspetto che riguardi la propria condizione è fondamentale. Per questo HandiCREA, da sempre (1995) svolge anche un'attività di rilevazione e mappatura di edifici, luoghi, spazi, percorsi ed eventi pubblici e privati.

Questo lavoro ha una duplice finalità: informare le persone che a qualsiasi titolo desiderano visitare luoghi di interesse e consentire a coloro che gestiscono tali luoghi di valorizzarli, di conoscerne le eventuali criticità e trovare soluzioni e azioni condivise per migliorarle.

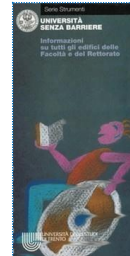
Per le persone con disabilità, soprattutto, è di fondamentale importanza, possedere informazioni certe e complete rispetto all'accessibilità di un luogo, per avere una maggiore autonomia e libertà di movimento, diminuendo quindi l'insorgere di eventuali situazioni di disagio.

Nel corso degli anni sono state create banche dati informatiche e cartacee: APP “Trentino Accessibile”, Portale “Trentino per Tutti” e guide, quali ad esempio “Trento Senza Barriere”, “Guida informativa per una guida accessibile a tutti”, “Università Senza barriere”, “Itinerari di Trekking Urbano”.

Negli ultimi anni, l'attività di mappatura ha impegnato la Cooperativa nella rilevazione di strutture, percorsi ed eventi, per il rilascio del “**Marchio Open**”, certificazione promossa dalla Provincia Autonoma di Trento e nata in collaborazione con Accademia della Montagna del Trentino, con lo scopo di garantire uno standard di accessibilità delle strutture, degli eventi e dei territori, riguardante sia l'eliminazione delle barriere architettoniche ma anche gli aspetti qualitativi dell'organizzazione nel suo complesso, intesi a migliorare la fruibilità e la cultura dell'accessibilità verso tutti (si veda paragrafo dedicato).



Cooperativa HandiCREA



Criteria di rilevazione, Metodologia e Fasi di lavoro

I **criteri** su cui si basano le rilevazioni di HandiCREA nascono dall'esperienza acquisita nel corso degli anni e hanno portato alla realizzazione di progetti, applicazioni, siti e guide informative eseguite per conto di Enti/Istituzioni, pubblici e privati.

Ad un primo sguardo, i dati rilevati possono sembrare “bizzarri” ma, per una persona che si sposta con una sedia a rotelle, ad esempio, conoscere l'altezza di una soglia presente alla porta di ingresso, è fondamentale per capire se sarà in grado di superarla in autonomia o se necessiterà di un aiuto; così come per un cardiopatico sarà importante conoscere quanti gradini dovrà superare per accedere ad una struttura o, ancora, per una persona non vedente, trovare dei percorsi dedicati (tattili, mappature braille, ecc.) per poter accedere ai luoghi in piena autonomia.

Si precisa che la cooperativa HandiCREA non dà alcun giudizio sul grado di accessibilità delle strutture rilevate, piuttosto fornisce dati oggettivi che consentono di compiere una valutazione personale riguardo alla visitabilità di un determinato spazio.

Fase di preparazione

Le mappature possono essere proposte dalla Cooperativa o venire richieste da parte di vari committenti (pubblici o privati). Per questo, di volta in volta, vengono individuate le strutture, i luoghi, le aree da rilevare, la tempistica, i costi e la modalità di restituzione dei dati.

In alcuni casi, il progetto può avere come obiettivo l'accessibilità ad un singolo evento, per cui, HandiCREA collabora anche nell'individuazione di altre strutture coinvolte, raccogliendo i dati di luoghi d'interesse pubblico come municipio, farmacia, teatri, uffici postali, ecc., che spesso fanno da “cornice” delle manifestazioni stesse (ad es. *Festival dell'Economia* a Trento, *“Pergine Spettacolo Aperto”* a Pergine Valsugana). In questo modo, l'utilizzo delle informazioni può essere fruibile anche dopo la conclusione dell'evento.

Fase esecutiva

Una volta individuati i luoghi da rilevare, l'attività di mappatura della Cooperativa HandiCREA consiste nel:

- predisporre la scheda di rilevazione secondo la tipologia della struttura;
- contattare preventivamente i responsabili dell'esercizio per accordarsi sulla data di rilevazione;
- se necessario, fare un sopralluogo per verificare lo stato dell'arte, predisponendo in seguito un report da condividere con il committente;
- rilevare e compilare la scheda in loco;
- elaborare i dati raccolti;



Cooperativa HandiCREA

- inserire i dati in un database appositamente predisposto e predisporli per la divulgazione (guida cartacea, sito internet, applicazione Trentino Accessibile, ecc.).

La scheda di rilevazione contiene dei campi che registrano le informazioni partendo, ad esempio, dall'esistenza di parcheggi riservati nelle vicinanze, sino a descrivere le caratteristiche specifiche degli spazi interni (ad es. misure relative a servizi igienici dedicati, come altezza wc, posizione maniglioni, ecc.). Inoltre, se necessario, le informazioni vengono arricchite con un "campo note" che contiene i dati difficilmente traducibili in numeri o sigle (per esempio: la presenza di più servizi igienici dedicati, la sequenza di rampe esterne o interne con pendenze diverse, ecc.).

Poiché sono molti gli elementi che una persona in sedia a rotelle o con difficoltà motorie deve tener presente nei suoi spostamenti, l'attività di mappatura viene effettuata da più operatori di HandiCREA assieme ad una persona con disabilità motoria la quale, vivendo in prima persona il problema, può evidenziare ostacoli e suggerire eventuali soluzioni alternative che ad "un occhio non allenato" potrebbero sfuggire.

Possibili sviluppi del lavoro e metodi di restituzione dei dati rilevati

Ogni progetto di rilevazione è passibile di sviluppi e ampliamenti, come ad esempio l'aggiornamento dei dati in esso contenuti e l'aggiunta di altre strutture dello stesso territorio.

Nella fase di rilevazione HandiCREA è disponibile a prevedere una **consulenza specifica** per il superamento delle barriere architettoniche che vengono riscontrate all'interno di una struttura o un'area.

Una volta effettuato il rilievo, gli operatori inseriscono e rielaborano i dati raccolti in un database dedicato e li predispongono per la divulgazione secondo l'utilizzo scelto dal committente, in due forme diverse:

- * **SIMBOLI E DESCRIZIONE**: la scheda viene sintetizzata mediante l'utilizzo di icone a cui corrisponde un simbolo con un determinato significato, e con descrizione testuale per i dati non traducibili. Tale modalità è utilizzabile su stampati promozionali, pubblicazioni, internet, ecc;

- * **APP TRENTINO ACCESSIBILE e SITO TRENTINO PER TUTTI**: i dati raccolti vengono inseriti all'interno di un gestionale predisposto e utilizzabili su Trentino Accessibile, applicazione che ogni persona può scaricare sul proprio dispositivo Android o Apple, per avere le informazioni relative all'accessibilità del luogo d'interesse sempre a portata di mano. Gli stessi dati sono visibili anche nel portale "Trentino per tutti".

HandiCREA, su richiesta, è disponibile anche ad inserire i dati raccolti negli appositi database o siti internet propri del committente.

La Cooperativa dopo aver effettuato delle mappature, evidenzia gli eventuali punti critici relativi all'accessibilità delle strutture, fornendo suggerimenti migliorativi.

Inoltre, può valutare se le stesse hanno la possibilità di ottenere l'assegnazione del MARCHIO OPEN sviluppato assieme all'Accademia della Montagna.

Simboli e descrizione

Di seguito si riportano i simboli che descrivono l'accessibilità rilevata ed indicano i dati fondamentali riguardanti la mobilità di una persona con disabilità.

Assieme a tali simboli, una descrizione integrativa permette di aggiungere elementi che non possono essere sintetizzati all'interno di icone ma che, al tempo stesso, sono necessari per avere un quadro completo della condizione della struttura.

SIMBOLI E DESCRIZIONE



Cooperativa HandiCREA

L'accessibilità della struttura viene riassunta tramite simboli, predisposti dalla Cooperativa HandiCREA, che forniscono dati intuitivi per la mobilità di una persona con disabilità (*tabella di seguito*). Assieme a tali simboli, una descrizione integrativa permette di aggiungere elementi che non possono essere sintetizzati all'interno di icone ma che al tempo stesso sono necessari per avere un quadro completo della condizione della struttura.

	PARCHEGGIO RISERVATO Numero stalli – distanza dall'ingresso in mt
	CAMPANELLO Altezza pulsante
	PORTA DI ENTRATA CON APERTURA MANUALE VS INTERNO Larghezza – forza necessaria per aprirla – altezza maniglia
	PORTA DI ENTRATA CON APERTURA MANUALE VS ESTERNO Larghezza – forza necessaria per aprirla – altezza maniglia
	PORTA DI ENTRATA CON APERTURA MANUALE IN ENTRAMBI I SENSI Larghezza – forza necessaria per aprirla – altezza maniglia
	PORTA DI ENTRATA CON APERTURA AUTOMATICA Larghezza
	RAMPA Lunghezza – percentuale di pendenza
	GRADINI Numero gradini – altezza
	ASCENSORE – PIATTAFORMA ELEVATRICE Larghezza porta – dimensioni
	SERVOSCALA Dimensioni
	SERVIZI IGIENICI NON ATTREZZATI Larghezza porta – dimensioni interne
	SERVIZI IGIENICI ATTREZZATI (con maniglioni) Larghezza porta – dimensioni interne
	WC Altezza wc
	STANZA Larghezza porta – spazi di manovra (F per frontale, L per laterale)
	DOCCIA ATTREZZATA CON MANIGLIONI DI SOSTEGNO Altezza di eventuale zoccolo
	DOCCIA ATTREZZATA CON SEGGIOLINO Altezza di eventuale zoccolo
	DOCCIA NON ATTREZZATA Altezza di eventuale zoccolo
	VASCA ATTREZZATA CON MANIGLIONI DI SOSTEGNO Altezza della vasca
	VASCA ATTREZZATA CON SEGGIOLINO Altezza della vasca
	VASCA NON ATTREZZATA Altezza della vasca



Cooperativa HandiCREA

	PANCHINE Altezza seduta – profondità seduta
	AREE VERDI Altezza tavolo
	BANCOMAT Altezza massima sportello

Il “Marchio OPEN”



Come Nasce

Nell'approvare le proprie Linee Guida per il Turismo Accessibile, la Giunta Provinciale di Trento ha introdotto nel 2012 il *Marchio OPEN*, una certificazione di qualità riferita al livello di accessibilità e ai servizi offerti da strutture turistiche, commerciali, pubbliche e culturali, ma anche più in generale rispetto al territorio e alla sentieristica, oltreché agli eventi sportivi, culturali e commerciali, in gestione dell'Accademia della Montagna del Trentino.

L'edizione del 2013 dei mondiali di sci nordico in Val di Fiemme è stata una sorta di caso zero: essa fu l'occasione per organizzare un evento sportivo internazionale completamente accessibile. Accademia della Montagna del Trentino, la fondazione provinciale impegnata per la realizzazione di un progetto integrato di turismo accessibile chiamato “Montagna Accessibile” ha avviato il protocollo di Accessibilità e dato vita al marchio Open in collaborazione con il soggetto esperto la nostra Cooperativa HandiCREA. Il Trentino ha quindi intrapreso la strada dell'accoglienza accessibile e la Giunta Provinciale ha riconosciuto i marchi di qualità Open con l'obiettivo di garantire un elevato standard di accessibilità al territorio. Ai mondiali di sci sono seguiti negli anni altri eventi e luoghi certificati tra cui la gara di coppa del mondo 3TRE di Madonna di Campiglio, il Ted X Trento e il Festival del gioco di Folgaria, il BAS – Bosco Arte Stenico.

La Cooperativa HandiCREA, dopo aver contribuito alla definizione dei criteri dell'accessibilità contenuti nel Marchio Open, è stata riconosciuta Soggetto Esperto.

Obiettivo

L'obiettivo del Marchio non è solo quello di garantire l'assenza delle barriere architettoniche, ma anche assicurare la presenza di aspetti qualitativi dell'organizzazione nel suo complesso, prevedendo per esempio la formazione del personale addetto e la predisposizione di accorgimenti utili al fine di assicurare una maggiore attenzione alla persona con disabilità e contribuire quindi a favorire il diritto di cittadinanza, di vacanza e di inclusione sociale.

Marchi Open - Categorie

I marchi Open sono certificazioni di qualità, nate dalla collaborazione con le categorie economiche e con chi opera nel mondo della disabilità, per garantire un elevato standard in materia di accessibilità.

I marchi Open attualmente registrati sono: il **Marchio Open**, il **Marchio Open Area**, il **Marchio Open Event**.



Cooperativa HandiCREA



Sulla base di appositi disciplinari viene rilevata la presenza dei requisiti stabiliti dal Consiglio del Marchio Open che ha strutturato il Marchio suddividendolo nelle 3 categorie qui di seguito.

Marchio OPEN: riferito all'accessibilità delle strutture ricettive, commerciali, di utilità pubblica e di servizio. Allo stato attuale, per il Marchio OPEN, sono stati individuati dei criteri che definiscono 3 livelli di qualità (ORO, ARGENTO e BRONZO) per le strutture ricettive come gli alberghi e per i pubblici esercizi, come ad esempio i ristoranti. Questi livelli permettono di individuare le opportunità e le criticità del luogo stesso. Per quanto riguarda invece le strutture commerciali, sono stati individuati dei criteri unici di accessibilità, senza suddivisione in livelli. Successivamente, sono stati realizzati anche dei criteri ad hoc di accessibilità applicabili agli spazi aperti (percorsi, parchi giochi, ecc.).

Marchio OPEN EVENT: individua i requisiti necessari per poter garantire un alto livello di accessibilità di eventi e manifestazioni. Il Marchio Open Event è uno strumento applicabile da tutti quei soggetti organizzatori di eventi, interessati ad ottenere una certificazione che confermi l'impegno al miglioramento dell'accessibilità degli stessi o comunque interessati a migliorare l'evento indipendentemente dall'intenzione di conseguire la certificazione. Per questo Marchio, assumono particolare importanza elementi come l'esistenza di informazioni chiare che consentano l'orientamento rispetto al luogo in cui si svolge l'evento e la formazione del personale addetto. HandiCREA collabora inoltre nell'individuazione di altre strutture d'interesse pubblico (municipi, farmacie, teatri, uffici postali, ecc.) sì da creare un'area che faccia da cornice alle manifestazioni, per garantire così l'utilizzo delle informazioni anche dopo la conclusione dell'evento.

Marchio OPEN AREA: si rivolge a tutti i luoghi interessati a migliorare l'accessibilità turistica territoriale. E' un processo volto a garantire uno standard di accessibilità delle destinazioni turistiche e più in generale a perseguire gli obiettivi del turismo accessibile.

Gestione dei marchi

A tutela del protocollo di Accessibilità dei marchi è stato istituito da Accademia della Montagna il **Consiglio dell'Open:** un comitato costituito da rappresentanti del mondo istituzionale, delle realtà accademiche ed economiche, nonché delle organizzazioni che portano gli interessi delle persone con disabilità. Tra i compiti del Consiglio vi sono quello di promuovere il protocollo di Accessibilità, definire i livelli di qualifica dei ruoli attivi nel processo (consulenti, valutatori ed esperti), nonché di definire lo standard di riferimento e valutarne l'integrazione con gli altri strumenti presenti e in linea generale mantenere aggiornato ed efficace il protocollo.

Il processo di certificazione

Per ottenere il marchio è necessario seguire un protocollo. L'iter di ottenimento è costituito da diverse fasi:

- fase dell'analisi (sopralluogo sullo stato dell'arte e stesura report)
- fase dell'operatività (attuazione delle azioni contenute nel report)



Cooperativa HandiCREA

- fase della verifica (da parte dell'esperto)
- fase di rilascio del marchio (rilasciato dal Consiglio dell'Open)

Il processo raccoglie l'insieme delle fasi di lavoro e delle azioni che consentono di raggiungere la certificazione. Questo percorso è più semplice per il marchio Open, poiché coinvolge meno attori (la struttura richiedente, un Consulente, i Valutatori e l'Esperto). Per l'Open Event e l'Open Area (che seguono percorsi analoghi tra loro) la procedura di protocollo è più articolata perché sia le fasi preliminari di indagine e organizzazione, che quelle finali attuative, comprendono attività ed interventi in diversi ambiti tematici (sistema informativo pre e durante, accessibilità dei luoghi a scala edilizia, urbana e territoriale, coinvolgimento della comunità, ecc.).

Con il riconoscimento dell'Attestato e del Certificato finale, l'organizzazione ottiene il diritto ad utilizzare sulla propria documentazione e comunque nelle varie attività di comunicazione verso l'interno e l'esterno, gli appositi marchi elaborati e di proprietà dell'Ente di certificazione per lo standard dell'Open. L'utilizzo dei marchi è oggetto di specifico regolamento definito al Consiglio dell'Open. Nei casi di revoca dei certificati, questi diritti decadono immediatamente.

Conclusioni

L'obiettivo principale del lavoro di mappature e del marchio OPEN è di favorire il diritto di cittadinanza e l'inclusione nel territorio trentino, da sempre vocato all'ospitalità, al volontariato e all'integrazione sociale. HandiCREA ha svolto e svolge le rilevazioni necessarie per portare a termine le rilevazioni e i percorsi di certificazione dei vari marchi OPEN, fornendo anche una serie di indicazioni e suggerimenti per permettere ai vari responsabili coinvolti di apportare le modifiche necessarie per ottenere dette certificazioni e per garantire a tutti la possibilità di partecipare alle attività, alle strutture, ai percorsi e agli eventi proposti ed in autonomia.-

Riferimenti e recapiti

“Per tutte le informazioni sulle Aree Open e sulle condizioni di partecipazione” contattare la **Cooperativa HandiCREA**:

Nel portale www.handicrea.it, si trovano le informazioni sui marchi OPEN e le indicazioni per l'avvio del processo di certificazione. Nel paragrafo Mappature, nella stringa Marchio Open, è possibile individuare le strutture, luoghi ed eventi che hanno ottenuto il Marchio Open e il Marchio Open Event.

Nel sito si possono trovare anche i link e i contatti per scoprire e vivere il territorio trentino, con l'indicazione sui servizi e sulle risorse e organizzazioni che vi operano e si può accedere al portale www.trentinopertutti.it.

Questo portale è attualmente gestito e aggiornato da HandiCREA, che si è occupata di rilevare ed elaborare i dati sull'accessibilità dei luoghi inseriti nello stesso (strutture ricettive, esercizi commerciali, uffici pubblici, percorsi, ecc.) e si possono trovare anche tutti i dati costantemente aggiornati da parte di HandiCREA, a riguardo di enti del terzo settore, cooperative sociali, associazioni e movimenti di volontariato che si occupano della disabilità. I dati sono aggiornati attraverso l'invio periodico di un questionario agli interessati.

3.1.3) “COLLABORAZIONI ED EVENTI VARI”

La Cooperativa HandiCREA è attiva in diverse collaborazioni con importanti realtà territoriali. Tale partecipazione è principalmente finalizzata a promuovere la cultura dell'accessibilità per le persone con disabilità per consentire loro di prendere parte a tutti gli aspetti della vita sociale.



Cooperativa HandiCREA

Si richiamano alcune delle attività Cooperativa:

- partecipazione a:
 - Tavoli di Lavoro presso la Comunità delle Giudicarie, la Consulta provinciale delle politiche sociali, attività di consultazione presso la Quarta commissione, il Piano provinciale per la Salute e la APSS;
 - partecipazione ad eventi ed incontri come relatori ad incontri e convegni a livello provinciale e nazionale;
- collaborazioni con:
 - Enti ed Istituzioni sia a livello provinciale, sia a livello nazionale, in differenti ambiti tecnico amministrativi;
 - scuole di vario ordine e grado e con l'Università mediante stage, lezioni ed interviste;
 - il Tribunale di Trento al fine di ospitare persone per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità;
- sviluppo e proseguimento delle collaborazioni già avviate con le diverse realtà territoriali, sui temi inerenti la disabilità quali trasporti, assistenza, vita indipendente, turismo accessibile, servizi per la disabilità, ecc;
- formazione di ragazzi del Servizio Civile: disponibilità a collaborare con le varie realtà del territorio per la formazione su tematiche legate alla disabilità di ragazzi volontari del Servizio Civile Nazionale;
- progettazione e collaborazione per eventi, con enti privati e istituzioni, le realtà del terzo settore e il volontariato, per promuovere la cultura dell'accessibilità in tutti gli ambiti.

3.2 DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI PER OGNI SERVIZIO/INTERVENTO, DEI RELATIVI INDICATORI DI QUALITÀ E DEGLI EVENTUALI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO. Sportelli Sociali.

La nostra Carta dei servizi contiene gli impegni nei confronti degli utenti e dell'ente accreditante, comprendendo anche un effettivo "*orientamento alla qualità del servizio*", caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità per l'attività degli Sportelli Sociali.

Come riportato in un precedente paragrafo (paragrafo 2.4 da pagina 15), per il monitoraggio della qualità dei servizi la Cooperativa HandiCREA, ha da sempre considerato fondamentale la valutazione dell'attività svolta in termini *qualitativi* e *quantitativi*, sia mediante il coinvolgimento degli utenti, sia dei propri operatori professionali (ruolo attivo, motivazione e analisi dei risultati).

Pertanto, per la valutazione si prenderanno in considerazione quali indicatori, i dati ricavati sia dai risultati attesi, sia dall'analisi dei bisogni degli utenti, sia dall'organizzazione in itinere del lavoro.

Per fare questo, si prevede un sistema di monitoraggio e di verifica basato sui seguenti 3 elementi:

- 1) analisi qualitativa esterna: questionario somministrato agli utenti che usufruiscono del Servizio;
- 2) analisi qualitativa interna: questionario somministrato agli operatori di HandiCREA;
- 3) analisi quantitativa: Report annuale redatto da HandiCREA.

1). *Analisi qualitativa esterna*

Si prevede la somministrazione di un questionario a tutti gli utenti ed enti che si sono rivolti al Servizio di Sportello HandiCREA (persone disabili, familiari, operatori di servizi, ecc.). I questionari sono in forma anonima e la somministrazione avviene mediante compilazione diretta presso gli sportelli o tramite e-mail oppure con interviste



telefoniche, a seconda della disponibilità di ogni singolo utente. Per tale attività, la Cooperativa spesso si avvale anche di collaboratori specificatamente formati: stagisti, tirocinanti, ecc.

Il contenuto dei questionari verrà sottoposto alla preventiva approvazione dell'Ente Appaltante.

I questionari sono differenziati con versioni specifiche per il Servizio Sportello Handicap e per il Servizio MuoverSi.

La Cooperativa HandiCREA si impegna a garantire la raccolta di almeno il 15% dei questionari distribuiti agli utenti e da loro compilati.

A cadenza annuale viene inviato all'Ente Appaltante un Report con l'analisi dei risultati dei questionari compilati.

Nei questionari vengono poste domande sul gradimento circa la dislocazione degli sportelli, la loro apertura, la professionalità e cortesia del personale, l'adeguatezza del Servizio. Vengono inoltre chieste agli utenti eventuali indicazioni utili al miglioramento del Servizio. Per la struttura dei questionari, si rimanda agli allegati.

2). Analisi qualitativa interna

Si prevede una verifica periodica della qualità del Servizio, anche da parte degli operatori che lo erogano presso gli sportelli Handicap e del Servizio Muoversi, mediante la somministrazione di un questionario in forma anonima.

La Cooperativa HandiCREA si impegna a garantire la raccolta di almeno l'80% dei moduli compilati. Anche di questi, a cadenza annuale viene inviato all'Ente Appaltante un Report con l'analisi dei risultati.

Per quanto riguarda la struttura dei questionari, si rimanda agli allegati.

3). Analisi quantitativa

A cadenza annuale viene inviato all'Ente Appaltante un Report relativo agli aspetti quantitativi del Servizio erogato, che viene elaborato sulla scorta dei dati raccolti, attraverso:

- schede Servizio Sportello Handicap: scheda personale, redatta dagli operatori HandiCREA per ciascun utente che accede al Servizio, con indicazione dei dati anagrafici, della tipologia di richiesta (catalogata in 25 categorie ed in 129 sotto-categorie), del servizio erogato, ecc..

Dai contenuti della scheda possiamo ricavare i seguenti dati:

- | |
|--|
| - numero utenti (divisi tra singoli ed enti, tra nuovi o storici, per genere, provenienza, fascia di età); |
| - data e numero di richieste (divise per categoria e sotto-categoria, sportello di provenienza, modalità di accesso al Servizio, periodo dell'anno in cui sono fatte); |
| - data e numero di risposte (divise tra necessità di contatti esterni per la risposta o no, modalità di comunicazione della risposta, tempo medio di attesa). |

- schede Servizio Call Center MuoverSi: scheda personale, redatta dagli operatori HandiCREA per ciascun utente che accede al Servizio (o ne ha richiesto l'accesso), con indicazione dei dati anagrafici e delle caratteristiche della richiesta (ammissione/rinnovo, situazione/integrazione chilometri, accompagnamento supplementare, duplicato tessera, ecc.)

Dai contenuti della scheda possiamo ricavare i seguenti dati:

- | |
|--|
| - numero utenti; |
| - data e numero di richieste (divise per categoria e sotto-categoria, sportello di provenienza, modalità di accesso al Servizio, periodo dell'anno in cui sono fatte); |
| - data e numero di risposte (modalità di comunicazione della risposta). |



Cooperativa HandiCREA

Tutti i dati statistici sono informatizzati e gestiti completamente in formato elettronico.

Gli strumenti di analisi che la Cooperativa HandiCREA utilizza consistono principalmente in:

catalogazione dei dati: utilizzando una struttura di Base Dati (Database) opportunamente sviluppata da HandiCREA sulla base della propria esperienza pluriennale;
analisi statistica: per le principali variabili di riferimento del Servizio si calcolano i valori medio/minimo/massimo, le frequenze e le eventuali correlazioni;
analisi delle tendenze ("trend"): per le principali variabili di riferimento del Servizio si forniscono le possibili previsioni sull'andamento futuro.

HandiCREA fornisce una serie di elaborazioni costituite da un insieme di tabelle e grafici adeguati a rappresentare compiutamente i Servizi erogati, con specifico riferimento a: utenti, richieste pervenute, risposte fornite, tempistiche.

Tutte le elaborazioni sono effettuate sia in forma aggregata sia separatamente per ciascuno Sportello e per ciascun Servizio.

Il risultato dell'intero processo di lettura del fenomeno viene esposto in una relazione finale, il cui contenuto è strutturato con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

considerazioni sui "trend" in atto: analisi dello stato attuale ed ipotesi e previsioni sulle possibili loro evoluzioni;
analisi dei bisogni emergenti, sviluppate con indicazione delle specifiche priorità;
criticità: con particolare riferimento alla segnalazione di particolari casistiche che non rientrano nelle fattispecie normative vigenti;
proposte di possibili adeguamenti e modifiche normative: con particolare riguardo ai vincoli attuali ed ai risultati dei differenti tavoli di lavoro e con specifiche proposte di possibili servizi da implementare in futuro;
ulteriori evidenze emerse nel corso delle attività previste dal <i>Lavoro di rete con le diverse realtà presenti sul territorio</i> .

La relazione finale sopraindicata viene redatta a cadenza annuale e trasmessa all'Ente Appaltante entro 45 giorni lavorativi successivi al periodo di riferimento. Si ritiene che tale frequenza di redazione della Relazione sia la più adeguata a cogliere i dettagli del fenomeno disabilità in considerazione delle differenti frequenze di accesso mensili ai Servizi disponibili.

La relazione viene resa disponibile all'Ente Appaltante sia in formato cartaceo sia in formato elettronico (.pdf).

Le analisi prodotte nel Report prevedono l'aggregazione dei dati per tipologia di Servizio, per singolo Sportello (Handicap e Call Center), per territorio (distretto sanitario, comunità di valle e comuni). Particolare risalto è dato alla tempistica necessaria per ottenere le informazioni richieste dagli utenti.

Analizzando i dati che emergono dai Report, si sottoporranno all'Ente Appaltante proposte migliorative per rispondere ai bisogni ed alle criticità esposti dall'utenza.

L'aggregazione minima che si prevede di utilizzare per i dati è l'intervallo mensile.

Per le elaborazioni, si utilizzerà una suite software adatta (Excel ed Access).

La valutazione è un processo dinamico finalizzato a costruire e uno strumento di apprendimento per migliorare, in quanto aiuta ad assumere una visione della progettazione, osservando gli esiti dei propri interventi e i processi di



Cooperativa HandiCREA

sviluppo degli stessi, in maniera condivisa con l'Ente appaltante. In questo modo, è possibile realizzare un miglioramento continuo degli interventi.

ELENCO DEI COLLABORATORI della Cooperativa HandiCREA

Provincia autonoma di Trento
Comunità di Valle
Comuni
ABC associazione per l'abbattimento delle barriere della comunicazione Trento
Accademia della Montagna del Trentino
Agenzia del Lavoro di Trento e CPI
AIESEC (association internationale des étudiants en sciences économiques et Commerciales)
APSS
Associazione AGSAT
Associazioni e Cooperative locali, provinciali e nazionali Autostrada del Brennero
Aziende di promozione turistica Camping Zoo Arco
Cantine di Mezzocorona Cooperativa Mimosa ENS ente nazionale sordi Expo Riva Hotel
Ente Nazionale Sordi Trento
FBK fondazione Bruno Kessler Federazione Trentina della Cooperazione Festival dell'economia
Festival oriente occidente Fondazione Crosina Sartori Fondazioni Dolomiti Unesco Hotel Sassdei
Informatica Trentina Istituti La Rosa Bianca di Cavalese
Istituto Pozzo e Tambosi di Trento
MUSE
Museo della Guerra
Pergine spettacolo aperto
Trentino trasporti esercizio
Tribunale di Trento
Università di Trento



Cooperativa HandiCREA

3.2 ALTRE INFORMAZIONI UTILI.

Adempimenti formali e obbligatori

Revisione

La cooperativa HandiCREA è sottoposta ogni due anni alla revisione da parte della Federazione Trentina della Cooperazione. L'ultima è stata fatta nel novembre 2020 con una positiva valutazione della gestione di HandiCREA.

Sicurezza

Cooperativa HandiCREA assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

Allo stato attuale abbiamo adempiuto all'acquisizione del Documento Valutazione dei Rischi (Legge Art. 29, comma 5, del D.Lgs. 81/2008), nominato i responsabili della sicurezza e svolto tutti i corsi sulla sicurezza previsti per il personale della cooperativa.

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono alle strutture un impegno significativo in termini sia di adeguamento, sia di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli, al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

Privacy

La Cooperativa HandiCREA assicura di ottemperare alla normativa sulla Privacy, secondo il GDPR UE 2016/679, durante lo svolgimento delle proprie attività.

Ha ottemperato agli obblighi contemplati nella procedura obbligatoria al fine di ottenere le certificazioni per la Privacy (Decreto n. 101/18 del 10 agosto 2018).

Aspetti assicurativi

La Cooperativa HandiCREA ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività.

CERTIFICAZIONI E SISTEMA QUALIFICAZIONE

Ad oggi la Cooperativa HandiCREA ha inoltrato domanda per l'ottenimento della certificazione del sistema di qualificazione per il Marchio Open.



Cooperativa HandiCREA

ALLEGATI:

Allegato 1 – ANALISI QUALITATIVA ESTERNA - Questionario UTENTI – Servizio SPORTELLO HANDICAP



Cooperativa HandiCREA

Sportello Handicap

Via S. Martino 46 – 38122 Trento
Tel. e Fax 0461-239396
Handicrea@trentino.net



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

Questionario UTENTI - Servizio Sportello Handicap

Quesiti a risposta multipla:

SPORTELLO HANDICAP

- ☐ A quale Sportello si riferisce la sua valutazione ed in quale data ha utilizzato il servizio?
- ☐ La sede è facilmente raggiungibile?
- ☐ L'orario di apertura degli uffici è adeguato?
- ☐ I tempi di attesa per l'accesso ai servizi dello Sportello Handicap sono rapidi?
- ☐ Le informazioni fornite dal personale addetto sono complete?
- ☐ L'ambiente dello Sportello Handicap è confortevole?

IL PERSONALE DELLO SPORTELLO HANDICAP

- ☐ E' cortese e disponibile?
- ☐ E' competente e professionale?
- ☐ Si è offerto di aiutarla nella compilazione della modulistica?

LE INFORMAZIONI

- ☐ Sono fornite con un linguaggio semplice e chiaro?
- ☐ I quesiti da Lei posti sono stati vagliati in modo professionale?

IL SERVIZIO

- ☐ Complessivamente è soddisfacente?
- ☐ In futuro pensa di servizi ancora dello Sportello Handicap?
- ☐ Consiglierebbe ad una persona con disabilità di rivolgersi allo Sportello Handicap?

Quesiti a risposta libera:

- ☐ Ha suggerimenti che pensa possano contribuire a migliorare il Servizio offerto dallo Sportello Handicap?
- ☐ Ci sono bisogni legati al tema della disabilità che secondo Lei non trovano risposta nella normativa provinciale/nazionale vigente?
- ☐ Ci sono agevolazioni o contributi in tema di disabilità che dovrebbero essere modificati o migliorati? Se si quali?

Data compilazione _____

Cooperativa HandiCREA Società Cooperativa Sociale Via S. Martino 46 - 38122 Trento - Italia - www.handicrea.it
Telefono e Fax 0461 - 23 93 96 - E-mail: Handicrea@trentino.net
Partita IVA 01491510226 - Registro cooperative A157957

Allegato 2 – ANALISI QUALITATIVA ESTERNA - Questionario UTENTI – Servizio Muoversi CALL CENTER

Cooperativa HandiCREA - Sede Legale – Via San Martino 46 – 38122 Trento – Italia
Telefax 0461-239396 - Sito: www.handicrea.it - Mail: info@handicrea.it .
Partita IVA 01491510226 – Registro cooperative A157957



Cooperativa HandiCREA



Cooperativa HandiCREA

Sportello Handicap

Via S. Martino 46 – 38122 Trento
Tel. e Fax 0461-239396
Handicrea@trentino.net



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

Questionario UTENTI – Servizio Muoversi Call Center

Quesiti a risposta multipla:

SPORTELLLO MUOVERSI E CALL CENTER

- ☐ In quale data ha utilizzato il servizio?
- ☐ La sede dello sportello MuoverSi è facilmente raggiungibile?
- ☐ L'orario di apertura degli uffici è adeguato?
- ☐ L'orario di apertura del call-center è adeguato?

IL PERSONALE DEL CALL CENTER

- ☐ E' cortese e disponibile?
- ☐ E' competente e professionale?
- ☐ Aiuta nella compilazione della modulistica?

LE INFORMAZIONI

- ☐ Le informazioni fornite dal personale addetto sono complete?
- ☐ Sono fornite con un linguaggio semplice e chiaro?
- ☐ I quesiti da Lei posti sono stati vagliati in modo professionale?

IL SERVIZIO DI CALL CENTER

- ☐ Complessivamente è soddisfacente?

Quesiti a risposta libera:

- ☐ Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio di Call Center?
- ☐ Ci sono bisogni legati al tema della disabilità che secondo Lei non trovano risposta nella normativa provinciale/nazionale vigente?
- ☐ Ci sono agevolazioni o contributi in tema di disabilità che dovrebbero essere modificati o migliorati? Se sì quali?

Data compilazione _____

Cooperativa HandiCREA Società Cooperativa Sociale Via S. Martino 46 - 38122 Trento - Italia - www.handicrea.it
Telefono e Fax 0461 - 23 93 96 - E-mail: Handicrea@trentino.net
Partita IVA 01491510226 - Registro cooperative A157957



Cooperativa HandiCREA



Cooperativa HandiCREA

Sportello Handicap

Via S. Martino 46 – 38122 Trento
Tel. e Fax 0461-239396
Handicrea@trentino.net



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

Questionario OPERATORI - Servizio Sportello Handicap

Quesiti a risposta multipla:

SEDI, ORARI ED ATTREZZATURE

- ☐ L'ambiente di lavoro è confortevole?
- ☐ Le sedi dello Sportello hanno spazi sufficientemente ampi?
- ☐ Lo Sportello ha una buona copertura sul territorio provinciale?
- ☐ Gli orari di apertura sono adeguati?
- ☐ Le attrezzature e le tecnologie disponibili sono adeguate alle esigenze del Servizio?
- ☐ Ritiene che il Servizio fornito agli utenti sia complessivamente soddisfacente?

FORMAZIONE, ORGANIZZAZIONE INTERNA

- ☐ La formazione e l'aggiornamento degli operatori sono adeguati?
- ☐ Lo scambio di informazioni e le riunioni d'equipe tra gli operatori sono adeguati?
- ☐ Attraverso i contatti con enti e istituzioni si riescono a reperire facilmente le informazioni necessarie?
- ☐ Il metodo di organizzazione del lavoro è funzionale?

Quesiti a risposta libera:

- ☐ Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio di Sportello Handicap dato agli utenti?
- ☐ Ha dei suggerimenti per migliorare l'organizzazione interna del lavoro?

Data compilazione _____

Cooperativa HandiCREA Società Cooperativa Sociale Via S. Martino 46 - 38122 Trento - Italia - www.handicrea.it
Telefono e Fax 0461 - 23 93 96 - E-mail: Handicrea@trentino.net
Partita IVA 01491510226 - Registro cooperative A157957

Allegato 4 – ANALISI QUALITATIVA INTERNA - Questionario Operatori di HandiCREA – Servizio Muoversi CALL CENTER

Cooperativa HandiCREA - Sede Legale – Via San Martino 46 – 38122 Trento – Italia
Telefax 0461-239396 - Sito: www.handicrea.it - Mail: info@handicrea.it .
Partita IVA 01491510226 – Registro cooperative A157957



Cooperativa HandiCREA



Cooperativa HandiCREA

Sportello Handicap

Via S. Martino 46 – 38122 Trento
Tel. e Fax 0461-239396
Handicrea@trentino.net



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

Questionario OPERATORI – Call Center Servizio Muoversi

Quesiti a risposta multipla:

SEDI, ORARI ED ATTREZZATURE

- ☐ L'ambiente di lavoro è confortevole?
- ☐ La sede dello Sportello ha spazi sufficientemente ampi?
- ☐ Gli orari di apertura sono adeguati?
- ☐ Le attrezzature e le tecnologie disponibili sono adeguate alle esigenze del Servizio?
- ☐ Ritieni che il Servizio di Call Center fornito agli utenti sia complessivamente soddisfacente?

FORMAZIONE, ORGANIZZAZIONE INTERNA

- ☐ La formazione e l'aggiornamento degli operatori sono adeguati?
- ☐ Lo scambio di informazioni e le riunioni tra gli operatori sono adeguati?
- ☐ Attraverso i contatti con enti e istituzioni si riescono a reperire facilmente le informazioni necessarie?
- ☐ Il metodo di organizzazione del lavoro è funzionale?

Quesiti a risposta libera:

- ☐ Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio di Call Center dato agli utenti?
- ☐ Ha dei suggerimenti per migliorare l'organizzazione interna del lavoro?

Data compilazione _____

Cooperativa HandiCREA Società Cooperativa Sociale Via S. Martino 46 - 38122 Trento - Italia - www.handicrea.it
Telefono e Fax 0461 - 23 93 96 - E-mail: handicrea@trentino.net
Partita IVA 01491510226 - Registro cooperative A157957



Cooperativa HandiCREA



QUESTIONARIO ANAGRAFICA E ATTIVITA'

Segnalare con una crocetta se si tratta di:

- ☐ ASSOCIAZIONE
- ☐ COOPERATIVA
- ☐ ENTE / ISTITUZIONE

NOME E/O SIGLA

Nome referente per compilazione questionario

INDIRIZZO SEDE DI RIFERIMENTO (dove viene svolta l'attività principale)

Via numero civico

Frazione

Cap

Comune

Provincia

Comunità di valle

RECAPITI (da contattare per avere informazioni sull'attività)

Referente

Telefono Cellulare

Sito web e-mail

Orario di apertura



Cooperativa HandiCREA



ALTRI INDIRIZZI E RECAPITI (qualora le attività si svolgano in un luogo diverso, scegliendo quello di maggiore rilievo)

Via numero civico

Frazione

Cap

Comune Provincia

Comunità di valle

Referente

Telefono Cellulare

Sito web e-mail

Orario di apertura

SETTORE IN CUI OPERA (possibilità di scegliere più opzioni):

- ☐ INFORMAZIONE
- ☐ ASSISTENZA E SANITA'
- ☐ TRASPORTO
- ☐ TEMPO LIBERO E SPORT
- ☐ PROMOZIONE E SOLIDARIETA'
- ☐ Altro settore (specificare)

Spiegare la tipologia di attività:

UTENZA DI RIFERIMENTO (possibilità di scegliere più opzioni):

- ☐ A TUTTI
- ☐ MINORI
- ☐ ADULTI
- ☐ ANZIANI
- ☐ FAMIGLIE
- ☐ DISABILI

se si vuole specificare la tipologia di disabilità a cui è destinato il servizio



Cooperativa HandiCREA



Se non rientra in nessuna delle categorie precedenti o si desidera aggiungere ulteriori informazioni specificare:

IMPORTANTE:

I servizi da voi offerti sono destinati ai soli residenti nella provincia di Trento o possono essere rivolti anche a persone (rientranti nelle categorie sopraelencate) che provengono da fuori provincia?

Es. Turista in vacanza in Trentino.

SOLO RESIDENTI

SOLO TURISTI

ENTRAMBE

Qual è il territorio in cui opera la vostra realtà?

Comuni/

Comunità di Valle

Tutto il territorio provinciale

Tutta la regione Trentino – Alto Adige

Tutto il territorio nazionale

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!!!





Cooperativa HandiCREA

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando la nostra Cooperativa al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittimando l'utente e l'ente appaltante a pretendere il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi. Da parte di HandiCREA, fare propria la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di valori, di fattori di qualità, obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE.

Progetto editoriale e impaginazione a cura della Cooperativa HandiCREA - Giugno 2020

Aggiornamento novembre 2021