



# Cooperativa HandiCREA

## Carta dei Servizi 2024

### 1 - SEZIONE GENERALE

#### 1.1. Scopo e utilità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalle normative nazionali e provinciali, che deve essere adottato per la gestione di tutti i servizi pubblici anche da quelli socio assistenziali. Per questo, chi intende accreditarsi allo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale, l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti di accreditamento. Ogni ente fornitore di servizi è tenuto predisporre e pubblicare, come assunzione di impegni nei confronti dell'ente accreditante e degli utenti cui si rivolge, descrivendo in modo chiaro: finalità, modalità, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che coinvolgano anche i cittadini nella valutazione della qualità del servizio erogato.

La Carta dei Servizi (definita CdS) è una *dichiarazione di impegno* per il rispetto dei diritti delle persone e contiene i principi guida fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento dei lavoratori e continuità di servizio. In questo modo essa diventa lo strumento principe delle organizzazioni, per far conoscere i progetti che realizzano, informare sulle risorse, sulle attività proposte, sulle modalità di accesso e di intervento è quindi uno strumento aperto e partecipato, efficace per il miglioramento, l'innovazione e il controllo della qualità teso ad interagire con i propri utenti nell'ottica di un costante miglioramento di quanto offerto.

#### 1.2 A chi è rivolta

Questo documento, oltre ad essere un atto fondamentale, è anche una tutela pubblica la quale permette a tutti di partecipare in maniera diretta al controllo della qualità dell'erogazione dei servizi, diventando nel contempo un'importante occasione di crescita, di verifica e di progettualità, sia ai cittadini fruitori, sia agli operatori dei servizi, sia anche come guida per gli amministratori e i dirigenti pubblici per poter avere una visione ordinata delle azioni svolte dal soggetto fornitore di servizi.

Cooperativa HandiCREA Società Cooperativa Sociale  
Via S. Martino 46 - 38122 Trento – Italia  
Tel./Fax 0461 239396 - Email: [info@handicrea.it](mailto:info@handicrea.it) – [www.handicrea.it](http://www.handicrea.it)  
Partita IVA 01491510226 – Registro cooperative A15795

Nella nostra CdS, viene descritta la rete dei servizi, delle collaborazioni create, la rete di sportelli disabilità e l'attività di rilevazioni e mappature, eseguite in collaborazione con i suoi soci, che indicano il grado di accessibilità di strutture e spazi e dà suggerimenti migliorativi volti al superamento e all'eliminazione delle barriere architettoniche e soprattutto culturali. Con il suo operato quotidiano e come svolge le sue attività, HandiCREA pubblicizza suo lavoro e svolge le sue attività, di sportello Disabilità Provinciale, dando informazioni su: diritti opportunità e agevolazioni, in particolare alle persone con disabilità, alle loro famiglie, agli operatori, ai servizi preposti, alle istituzioni e a tutti i "portatori d'interesse" coinvolti.

### **1.3 Obiettivi**

La CdS esplicita gli strumenti di partecipazione e di tutela dell'utente rispetto all'erogazione dei servizi pubblici (informazioni sui contenuti e sulle modalità di accesso e dello svolgimento delle procedure di accesso ai servizi, pubblicità della carta, procedure di gestione dei reclami, rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti). Queste caratteristiche si ritengono fondamentali per la tutela degli utenti e la loro partecipazione, in quanto risultano essere i referenti indispensabili per individuare azioni di miglioramento dei servizi, mediante la valutazione del servizio e la loro soddisfazione "*customer satisfaction*".

### **1.4 Principi Ispiratori e Riferimenti Normativi**

La CdS è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994) ed integrata con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995, con il quale vengono definiti i soggetti erogatori, la struttura con uno schema base di indice, il contenuto minimo delle Carte dei Servizi.

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*).

Negli anni, alla luce della **Costituzione Italiana** nella quale si recita negli articoli:

*Articolo 3 "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."*

*Articolo 118 Comma 4 – che 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".*

la legislazione è stata integrata con:

- **la Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004** relativa alla **Rilevazione** della qualità percepita dai cittadini.
- **la Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali** dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.), la quale 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 ha avviato l'attuazione del Sistema provinciale di qualità dell'offerta pubblica di servizi

socio-assistenziali previsto dalla L. p. 13/2007, con il *D.P.P. n. 3-78/Leg. in 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”*. 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.

- **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".
- **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (2000)** Articolo 26 della "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."
- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità:** Articolo 1 della (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."

*Non ultimo da ricordare finalità e scopi della Cooperativa che troviamo ne suo Statuto:*

- **Scopo mutualistico Art. 3.** 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.*
- **Oggetto sociale Art. 4.** 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.

## **1.5 Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi da parte della cooperativa**

### **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 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**

Si garantisce a tutti i cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio, e si assicura flessibilità nell'erogazione del servizio sul territorio per offrire risposte individualizzate agli utenti.

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

## ***Partecipazione e informazione***

La Cooperativa garantisce la partecipazione del cittadino-utente che fruisce dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione, principalmente attraverso l'ascolto, mediante le indagini "customer satisfaction" e 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.

## ***Efficacia ed efficienza***

Viene garantito ai cittadini con disabilità e loro familiari/tutori di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, attraverso una comunicazione chiara e in grado di assicurare a tutti la possibilità di accesso ai servizi, assicurando la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti.

Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire agli utenti sostegno e tutela, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche di rete a disposizione, per questo la Cooperativa garantisce:

- un piano di formazione e aggiornamento continuo del 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.
- la promozione alla partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso il coinvolgimento delle operatrici in gruppi di lavoro con l'obiettivo di migliorare le azioni esistenti, semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro per snellire gli adempimenti a carico dei cittadini.

## ***Responsabilità***

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

## ***Pubblicazione della carta***

La CdS è disponibile presso la sede legale e le sedi periferiche, scaricarla dal sito [www.handicrea.it](http://www.handicrea.it), richiederla via email, telefono, WhatsApp, Facebook ed avere ulteriori informazioni e/o segnalazioni relative alla Carta stessa, presso

## **2. SEZIONE COMUNE AI 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.)

Sede Legale: Via San Martino, 46 Trento.

TELEFAX 0461 239396 - CELLULARE 3245926154

Mail: [info@handicrea.it](mailto:info@handicrea.it) - PEC: [handicrea@pec.it](mailto:handicrea@pec.it) Sito: [www.handicrea.it](http://www.handicrea.it) -

Partita Iva: 01491510226 - Codice Fiscale: 01491510226 - Codice SDI: MSUXCR1

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

#### **b - Organi di governo e numero dei soci**

La Cooperativa ha un totale di 13 soci ripartiti in vario numero in: soci lavoratori, soci volontari e soci sovventori. Gli organi di governo della Cooperativa sono il Consiglio di Amministrazione (CdA) costituito da cinque soci, Presidente, Vicepresidente, consiglieri e l'Assemblea dei soci in cui sono presenti i soci del Consiglio di Amministrazione e i rimanenti altri 8 soci.

#### **c - Autorizzazione e/o accreditamento**

Riteniamo che la capacità organizzativa e la professionalità di tutti i soci e gli operatori della Cooperativa sia la garanzia di affidabilità del lavoro fin qui svolto e finalizzato ad operare con il Servizio e tutti i portatori di interesse in maniera condivisa ed efficace, così da offrire risposte adeguate e concrete in un rapporto fiduciario reciproco per una tutela concreta dei diritti di tutti. Nel 2020 HandiCREA ha ottenuto l'accreditamento definitivo, 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 L. P. 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 con tipologia "Sportello sociale" e nell'area "Persone con disabilità" (Autorizzazione/accreditamento come da comunicazione PAT prot.n. S144/2019/0278419/23.3 del 02/05/2019).

Poiché nel 2020 è scaduta la convenzione tra il Servizio provinciale delle Politiche Sociali e la Cooperativa, HandiCREA, nel 2020, lo stesso servizio della PAT ha fatto una gara di appalto per l'"offerta per l'affidamento del servizio di gestione di sportelli sociali rivolti a soggetti disabili e loro famiglie per l'attribuzione" (Sportelli Sociali Provinciali). Avendo ottenuto l'appalto sono stati stipulati e sottoscritti due contratti per tali servizi, per una durata totale di quattro anni.

## **d - Iscrizione ad albi, registri o elenchi della P.A., abilitazione al sistema ME-PAT.**

### ***- Federazione Trentina Cooperative***

HandiCREA, è una Cooperativa sociale costituita il 18/05/1995, che opera senza fini di lucro (ONLUS), ed è iscritta nel "Registro delle Cooperative Sociali" nel settore Cooperative di Lavoro Sociali, Servizio ed Abitazione, nel sotto settore: cooperative sociali di tipo A (socio-assistenziali) della Federazione Trentina della Cooperazione dal 06/02/1996 con il codice di società 41191.

### ***- Camera di Commercio***

Data di Iscrizione alla CCIA 19/10/1995, n. 01491510226.

### ***- 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, in data 17/07/2019, per la partecipazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento per la categoria merceologica "Servizi socio-assistenziali" con le seguenti C.P.V. indicate:

- ✓ Sportelli sociali - 85312310-5
- ✓ Altri interventi socio-assistenziali - 85320000-8
- ✓ Servizi di consulenza e servizi di supporto all'attività della P.A.

## **e - Contesto attuale di riferimento e storico in cui opera HandiCREA.**

Nel 1995 un gruppo di persone motivate, ha costituito HandiCREA con il fine di offrire servizi alle persone con disabilità cercando in questo modo di diminuire le situazioni di emarginazione, derivanti dalle patologie ma anche dall'impreparazione della società. Dalla sua costituzione si sta lavorando per favorire e sviluppare la cultura dell'accessibilità e la cultura delle pari opportunità, in tutti gli ambiti della società, con la consapevolezza che molti traguardi sono ancora da raggiungere. HandiCREA considera indispensabile un sistema di rete che accompagni la persona disabile nella sua complessità ed è convinta che il coinvolgimento e la partecipazione attiva di ognuno sia fondamentale per avere un apporto culturale ed esperienziale fondamentale per migliorare la qualità dei servizi in atto.

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 e finalizzato all'autonomia ed all'autodeterminazione delle persone con disabilità, poiché frequentemente la società ha isolato gli individui più deboli; con forme di discriminazione che esistono ancora e, nonostante alcuni miglioramenti, persistono aree critiche sul lavoro, in famiglia, nelle relazioni sociali e nei vari aspetti pubblici della società.

## **f - Aree di intervento**

### ***Premessa***

Per la persona con disabilità vivere informata su ogni aspetto che riguardi la propria condizione è fondamentale per poter essere presente nella sfera sociale in modo attivo. Per questo HandiCREA, dalla sua nascita 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. La Cooperativa ha maturato un'esperienza di anni nella gestione dello *Sportello sociale Disabilità* 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 quasi trent'anni di esperienza di lavoro nell'ambito *delle rilevazioni e mappature delle barriere architettoniche* atte a verificare il grado di accessibilità di strutture e spazi.

✓ **“Sportelli sociali”**

- *Sportelli Provinciali Disabilità di Trento e Periferici,*
- *Call Center del Servizio di trasporto MuoverSi*

In queste attività la Cooperativa si impegna a fornire un servizio informativo sulla disabilità nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento. Tale servizio è finalizzato a fornire dei punti di riferimento per la cittadinanza, in particolare per le persone con disabilità e le loro famiglie, ma anche per gli operatori e i “portatori d’interesse” coinvolti, attraverso l'erogazione di informazioni fornite mediante gestione diretta e/o attraverso soggetti del territorio, impegnati nel settore della disabilità. HandiCREA ha sempre cercato e 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 ai bisogni esistenti.

✓ **“Rilevazione e mappatura delle barriere architettoniche”**

Da quasi 30 anni svolgiamo con grande impegno, un altro *servizio sociale* che è quello delle azioni concrete dedicate *“alla sensibilizzazione e all'eliminazione delle barriere architettoniche e culturali”*. Questo lavoro mira a trovare soluzioni e azioni condivise con le istituzioni che consentano l'eliminazione degli ostacoli esistenti sia di natura strutturale che culturale. L'attività di rilevazioni e misurazioni di strutture - spazi pubblici e privati, percorsi ed eventi è finalizzata a rendere pubbliche le informazioni dando informazioni sul loro grado di accessibilità. 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 i “portatori d’interesse” gli obiettivi strategici per la qualità degli spazi. Abbiamo partecipato a vari tavoli di lavori e continueremo a presidiare il loro sviluppo anche nel resto della nostra provincia.

Dal 1995 e nel corso degli anni HandiCREA ha contribuito allo sviluppo delle prime guide cartacee dedicate all'accessibilità del territorio Trentino quali ad esempio "Trento Senza Barriere", "I luoghi della cultura, guida informativa per una cultura accessibile a tutti", "Università Senza barriere", "Itinerari di Trekking Urbano" e molte altre. Con questi lavori e non solo, sono stati raccolti molteplici dati sull'accessibilità e resi disponibili a tutti in rete, collaborando anche alla realizzazione e all'aggiornamento di una propria "Banca dati digitale", dedicata alle persone con disabilità, dati resi disponibili nell'APP "Trentino Accessibile", nei portali "Opengate Rovereto", in "Trentino cultura" e nel proprio sito Web "Trentino per Tutti".



### ***Criteria di rilevazione delle strutture e dei luoghi: metodologia e fasi di lavoro***

I criteri su cui si basano le rilevazioni di HandiCREA si concretizzano nell'esperienza acquisita nel corso degli anni. Con queste rilevazioni non viene dato alcun giudizio di valore sul grado di accessibilità delle strutture rilevate, ma fornisce dati oggettivi che consentono di compiere una valutazione personale riguardo alla visitabilità di un determinato spazio. Con i dati rilevati una persona che si sposta con una sedia a rotelle, può conoscere l'altezza di una soglia, presente alla porta di ingresso, o la percorribilità di una stanza d'albergo, dati fondamentali per capire se la persona 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.

Il lavoro rilevazione di dati può essere proposto dalla Cooperativa o venire richiesto da committenti interessati, pubblici uffici: musei, castelli, spazi nel verde o privati: bar ristoranti, o altro. Per questo, di volta in volta, individuate le strutture, i luoghi, le aree da rilevare, la tempistica e la modalità di restituzione dei dati si fa un progetto specifico. A volte questo intervento può avere come scopo l'accessibilità ad un singolo evento, nel tal caso, HandiCREA collabora con tutti i soggetti coinvolti anche nell'individuazione di strutture più accessibili, raccogliendo i dati di luoghi d'interesse pubblico come: municipio, farmacia, teatri, uffici postali, ecc., che spesso fanno da "cornice" delle manifestazioni stesse (es. Festival dell'Economia a Trento o "Pergine Spettacolo Aperto"). In questo modo, l'utilizzo delle informazioni può essere fruibile anche dopo la conclusione dell'evento.

Individuati i luoghi da rilevare, l'attività di mappatura consiste nel:

- predisporre la scheda di rilevazione secondo la tipologia di struttura da rilevare;
- contattare preventivamente i responsabili dell'esercizio per accordarsi sulla data di rilevazione;
- fare un sopralluogo per verificare l'accessibilità generale della struttura, rilevando e compilando la scheda in loco;
- rielaborare i dati al fine di predisporre un report da condividere con il committente;
- strutturare i dati per la divulgazione degli stessi alle persone con disabilità, attraverso un'informazione precisa, chiara e comprensibile a tutti;

La scheda di rilevazione contiene dei campi che prendono in esame tutti gli spazi della struttura aperti al pubblico, dai parcheggi ai locali interni, ai servizi igienici dedicati. 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 in collaborazione con 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. Viene compilata una *SCHEDA RIASSUNTIVA* con simboli utilizzando icone a cui corrisponde un simbolo con un determinato significato, e con una descrizione sintetizzata testuale per i dati non traducibili. Tale modalità è utilizzabile su stampati promozionali, pubblicazioni, internet, ecc.; Ogni progetto di rilevazione è passibile di sviluppi e ampliamenti e aggiornamento dei dati o con 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 meticolosa attività di raccolta e aggiornamento dati, portata avanti negli anni, anche attraverso collaborazioni con enti esterni, è sempre stata fatta con l'obiettivo principale di mettere al centro la persona con disabilità e i suoi bisogni, fornendo indicazioni e suggerimenti per permettere ai vari responsabili coinvolti di apportare le modifiche necessarie per ottenere certificazioni e per garantire a tutti la possibilità di partecipare alle attività, alle strutture, ai percorsi e agli eventi proposti in autonomia. 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 ,

L'obiettivo principale di HandiCREA con la propria attività di collaborazione con enti, istituzioni o soggetti privati di mappatura è quello di favorire il diritto di alla cittadinanza e all'inclusione nel territorio Trentino, da sempre vocato all'ospitalità, al volontariato e all'integrazione sociale. Le azioni portate avanti dalla nostra Cooperativa sempre volte a favorire l'autonomia e la mobilità delle persone con disabilità.

## Progetti e metodi di restituzione dei dati rilevati e possibili sviluppi

### \* APP TRENTINO ACCESSIBILE:



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

### \* SITO WEB TRENTINO PER TUTTI



Il portale "Trentino per tutti" nasce nel 2014, per volontà di Accademia della Montagna, il sito web come contenitore virtuale in cui il turista con disabilità poteva trovare le informazioni necessarie ad organizzare la sua vacanza in autonomia. Nel 2017, Accademia della Montagna incarica HandiCREA di gestire il sito e rispondere alle richieste d'informazione che arrivano da parte di persone con disabilità che vogliono visitare il territorio, aggiornando i dati ed inserendo nuove mappature di strutture effettuate dalla Cooperativa. All'interno del sito oltre ad essere presenti informazioni sulle realtà sociali che offrono aiuto per l'assistenza, attività e sport per il tempo libero, trovano spazio anche i dati contenuti nell'app Trentino accessibile (opendata) derivanti dalle rilevazioni effettuate da HandiCREA.

Nel 2020 Accademia cede il dominio "Trentino per tutti" ad HandiCREA, da allora la Cooperativa sta lavorando per aggiornare la struttura del sito e i suoi contenuti collegati ad un database con dati delle rilevazioni e che va ad alimentare il portale Trentino per tutti. Nel 2022 viene deposita ed ottenuta la registrazione del marchio e del logo "Trentino per tutti". Ogni anno la Cooperativa prevede un monitoraggio qualitativo, proposto agli utenti che accedono al sito web per avere un'analisi puntuale dei risultati per il suo miglioramento. Nella scheda di valutazione anagrafica e attività, vengono previsti vari indicatori di verifica. (Cfr. pag. 36)

### \* MARCHIO OPEN



**La Giunta Provinciale di Trento** nel 2012 nell'approvare le proprie Linee Guida per il Turismo Accessibile, ha introdotto 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, oltretutto agli eventi sportivi, culturali e commerciali. 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. L'edizione del 2013 dei mondiali di sci nordico in Val di Fiemme è stata l'occasione per organizzare un evento sportivo internazionale completamente accessibile. 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, il Festival del gioco di Folgaria e il BAS – Bosco Arte Stenico.

**Accademia della Montagna del Trentino**, l'ente provinciale impegnata per la realizzazione di un progetto integrato di turismo accessibile chiamato "Montagna Accessibile" ha avviato il protocollo di Accessibilità del marchio Open in collaborazione con HandiCREA.

**Cooperativa HandiCREA** dal 2013, dopo aver contribuito alla definizione dei criteri dell'accessibilità contenuti nel Marchio Open, è stata riconosciuta **Soggetto Esperto**, rilevando nel tempo per il marchio varie strutture, percorsi ed eventi, per il rilascio del "**Marchio Open**", certificando gli standard di accessibilità delle strutture, degli eventi e dei territori, riguardante sia l'eliminazione delle barriere architettoniche, sia anche gli aspetti qualitativi dell'organizzazione intesi a migliorare la fruibilità e la cultura dell'accessibilità verso tutti.

*MARCHIO OPEN: attuale*



Nel 2020 l'Accademia della Montagna inizia un percorso di revisione del progetto "**Open**" con l'aggiornamento dei disciplinari coinvolgendo la Cooperativa HandiCREA e la società Punto3, consulente per processi di certificazione. Con la delibera n. 1171 del 30 giugno 2023 la Giunta provinciale ha approvato le Linee Guida e i disciplinari per il rilascio della certificazione marchio, con lo scopo di definire e certificare i requisiti necessari per poter garantire che un'organizzazione e/o una struttura ricettiva, commerciale, di pubblica utilità e servizio, privata o di altra tipologia, assicuri, uno standard di accessibilità e fruibilità, oltre ai prerequisiti normativi, e di incrementare così la sensibilizzazione degli operatori turistici del Trentino, per la creazione e la promozione di un territorio inclusivo verso le persone con: difficoltà fisico-motorie, disabilità sensoriali, disabilità mentali e/o intellettive, disabilità allergologiche, disabilità comunicative e ipovedenti.

Attualmente, la proprietà e la gestione del Marchio OPEN è dell'Agenzia della coesione sociale che si occupa dell'intero processo di certificazione. Il Marchio Open, all'interno del progetto della PAT "Trentino per tutti", è stato ammesso al bando promosso dal Ministero per la disabilità nel 2023, è sostenuto da un team di cui fanno parte: Agenzia per la Coesione Sociale, Servizio Turismo e Sport della PAT, Umse Disabilità e integrazione socio-sanitaria, Fondazione Franco Demarchi, Trentino Marketing e Trentino School of Management. Tra le azioni previste, oltre al rilancio del Marchio Open c'è la creazione di un portale dedicato al turismo accessibile, per la creazione di proposte turistiche ad hoc per la persona con disabilità.

La valutazione viene fatta alle strutture interessate che ne faranno richiesta, da “Verificatori Marchio Open”, professionisti qualificati formati da TSM, che si occupano di certificare la sussistenza dei requisiti della struttura. Potranno ottenere la certificazione Open se sono rispettati determinati requisiti elencati in appositi disciplinari diversi per ogni una delle 13 categorie di attività

## Riferimenti e recapiti

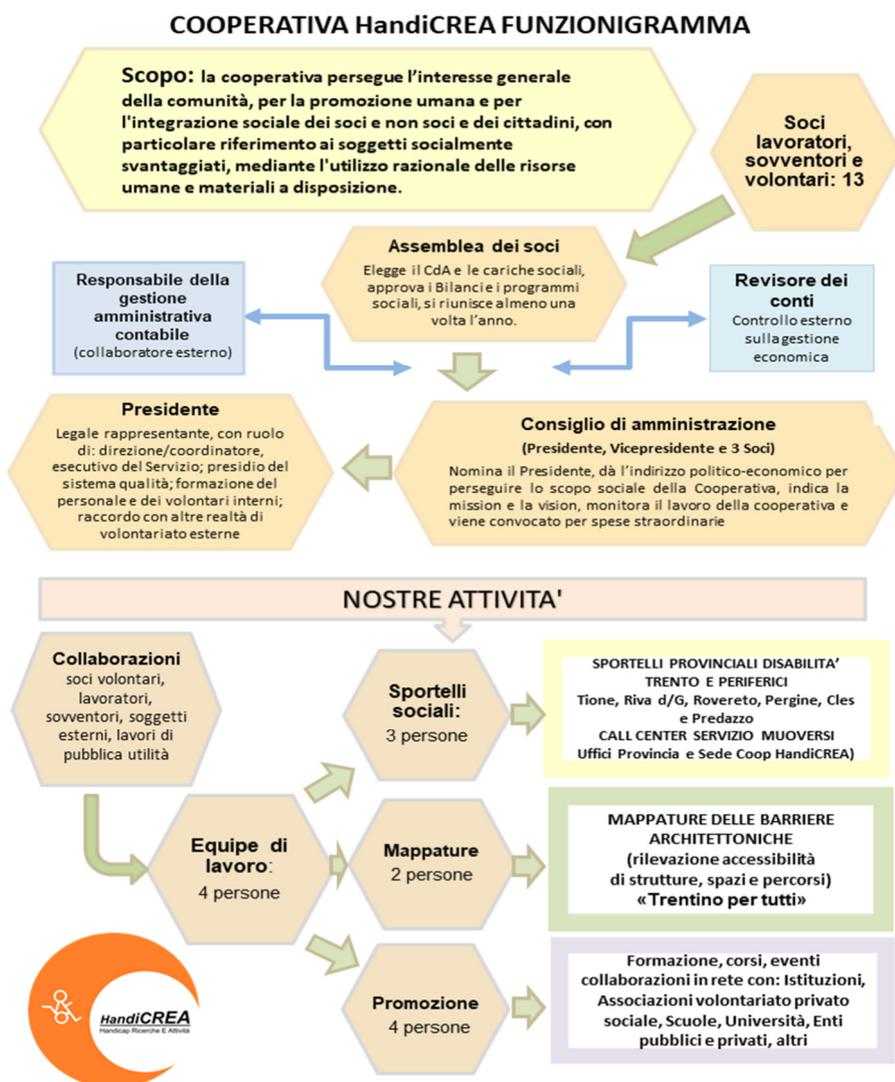
Per tutte le informazioni, contattare *la Cooperativa HandiCREA*:

[www.handicrea.it](http://www.handicrea.it) ci sono link e contatti e le attività della cooperativa,

[www.trentinopertutti.it](http://www.trentinopertutti.it), per scoprire e vivere il territorio Trentino, gestito da HandiCREA con l'indicazione di servizi, risorse e organizzazioni che operano sul territorio, si occupa di rilevare di persona o attraverso l'invio periodico di un questionario possibili strutture ricettive, esercizi commerciali, uffici pubblici, percorsi, ecc. o riguardanti enti del terzo settore, cooperative sociali, associazioni e movimenti di volontariato che si occupano della disabilità.

## g – Funzionigramma

La struttura della Cooperativa, la nostra attività, la rete di servizi offerta con i nostri *sportelli sociali* e la nostra attività di *rilevazione e mappatura* è qui mostrata graficamente in una visione sistematica.



## **h - Professionalità delle operatrici**

Da sempre valorizziamo 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. Le operatrici professionali che ad oggi costituiscono stabilmente la forza lavoro della Cooperativa sono: 3 socie lavoratrici dipendenti a tempo indeterminato ed una lavoratrice a contratto a tempo indeterminato con i seguenti ruoli e mansioni:

- *Operatrice di sportello coordinatrice di Ufficio:* dipendente assunta nel 2001, con una pregressa esperienza maturata nel lavoro e nelle collaborazioni con enti istituzionali a titolo di volontariato. Diploma di maturità.
- *Operatrice di sportello:* socia lavoratrice assunta nel 2007 con diploma di maturità.
- *Operatrice di sportello:* socia lavoratrice assunta nel 2012 con laurea in Scienze dell'Educazione e Laurea in Scienze del Servizio Sociale, con Abilitazione allo svolgimento della professione di Assistente Sociale.
- *Aiuto operatrice di sportello:* socia lavoratrice assunta nel 2015 con laurea in Sociologia ed Abilitata allo svolgimento della professione di Geometra.
- *Soci-Lavoratori a contratto:*
  - ❖ *Aiuto tecnico per mappature e rilevazioni*
  - ❖ *Tecnico Informatico*
  - ❖ *Tecnico manutentore*

## **i - Collaboratori**

La Cooperativa si avvale 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.

## **l - Distribuzione territoriale dei servizi**

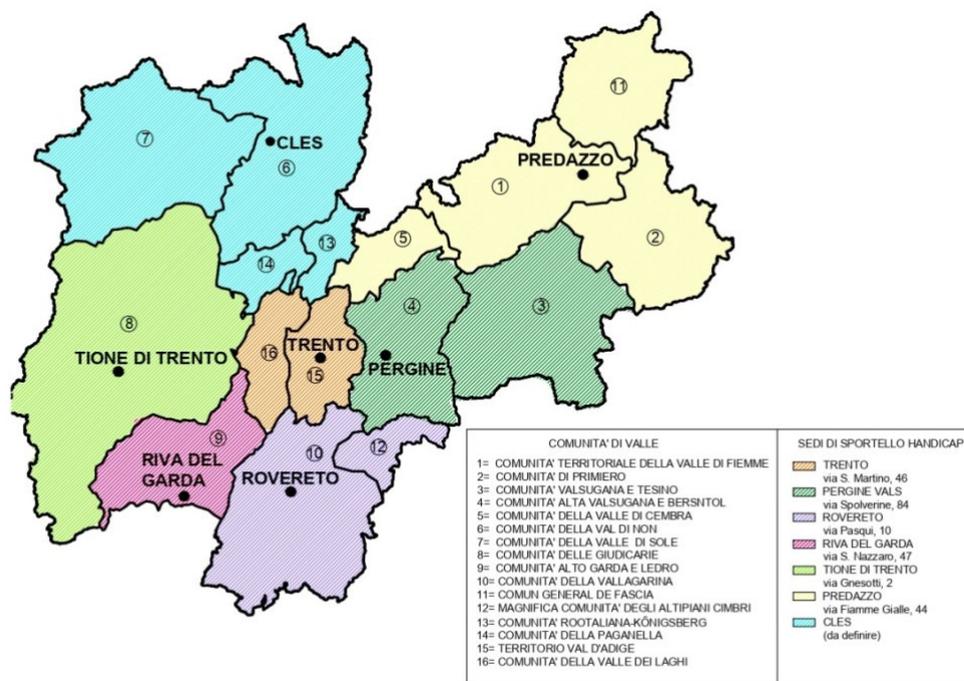
Nella sede operativa e legale in via S. Martino, 46 a Trento, si svolgono tutte le attività di coordinamento inerenti gli sportelli sociali e l'attività di sistematizzazione dei dati delle rilevazioni e mappature delle barriere architettoniche. La sede è ampia, 150 mq, accessibile, dotata di doppi servizi igienici a norma. Sono allestite postazioni di lavoro alcune delle quali specificatamente adibite all'accoglienza degli utenti per il Servizio Provinciale di Sportello Disabilità, abilitate alle video chiamate. Ogni postazione ha strumentazione caratteristiche e posizione, adatte a garantirne l'utilizzo ottimale anche da parte del personale disabile operante opera in carrozzina. Presso la sede di Trento è disponibile una biblioteca dedicata, con testi prevalentemente riguardanti la disabilità.

### **✓ *Dislocazione, accessibilità e orari degli Sportelli Sociali***

Il Servizio di Sportello Disabilità garantisce un copertura omogenea sull'intero territorio provinciale. Gli sportelli sono segnalati con gli orari di apertura, che, a richiesta, si possono estendere oltre a quelli previsti, con apposite locandine e vetrofanie ben visibili. Le sedi, collocate in edifici sbarrierati, con ampia disponibilità di parcheggi, per disabili nelle immediate vicinanze, sono

spaziose e strutturate in modo da garantire il passaggio delle persone in carrozzina, sono confortevoli ed accoglienti, soleggiate e arredate con piante e quadri, per riuscire a mettere a proprio agio le persone. Ogni sportello di consulenza è provvisto di sala di attesa, nel rispetto della privacy in un ambiente tranquillo e della persona adatto allo svolgimento dell'incontro-colloquio con comode poltrone e sedie, tutte le sedi sono fornite di servizi igienici accessibili. Gli Sportelli Disabilità sono predisposti con postazione informatiche connesse alle reti Internet e Intranet della Cooperativa.

Figura 2: Sede degli Sportelli Provinciali Disabilità periferici



✓ Indirizzi Sedi Sportelli Disabilità Periferici:

- Tione di Trento, presso la Comunità di Valle Giudicarie e Rendena, in Via Gnesotti, 2;
- Riva del Garda, presso la Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, in Via Rosmini, 5/b;
- Rovereto, presso il Servizio Attività Sociali del Comune di Rovereto, in Via Pasqui, 10;
- Pergine Valsugana, presso il presidio Ospedaliero di Villa Rosa, in Via Spolverine, 84;
- Predazzo presso la Cooperativa sociale "Le Rais" in via Fiamme Gialle, 44
- Cles presso la Comunità della Val di Non in Via Pilati, 17

✓ Il Call Center del Servizio di trasporto MuoverSi:

E' situato presso il Servizio Provinciale delle Politiche Sociali, in Via Gilli, 4 a Trento, privo di barriere architettoniche e dotato di tutte le attrezzature indispensabili per la funzionalità del servizio.

## **2.2. Valori, mission e vision dell'organizzazione**

### ▪ **Valori**

Dal 1995, HandiCrea opera sul territorio con l'intento di supportare e migliorare i settori e tutti i servizi riguardanti la disabilità e per rendere favorire lo sviluppo di una società a misura di individuo. Nel nostro lavoro abbiamo puntato sulla fondamentale necessità di, creare e mantenere nelle relazioni umane un clima positivo, il quale ha permesso di raggiungere dei buoni risultati, assieme allo scambio di esperienze, di saperi tecnici e sociali, di vita e la collaborazione interna tra soci, lavoratori e altri professionisti con i quali collaboriamo. Tutti i membri, soci, operatori e collaboratori credono fortemente e condividono i valori della Cooperazione Sociale per dare sostegno alla persone in stato di bisogno in particolare sostenere le persone con disabilità per agevolare e migliorare la loro autonomia, autodeterminazione e inclusione e supportare la società con la creazione di forza lavoro consapevole dei propri diritti. Noi crediamo fortemente nei valori della solidarietà, dell'impegno civico, della partecipazione e della sussidiarietà, che sono guide per l'agire nel territorio, e per migliorare la società collaborando in rete con tutti gli enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi.

### ▪ **Mission**

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

### ▪ **Vision**

L'organizzazione delle attività avviene sulla base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Il territorio, le istituzioni, i cittadini che lo abitano, insieme alla realtà dei loro bisogni, sono state le risorse che ci hanno mostrato nei fatti, l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete a bisogni reali. Il rapporto di fiducia e la partecipazione in prima persona dei cittadini con cui noi 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 a nuovi stimoli per ulteriori 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, per sviluppare in noi e negli altri una nuova consapevolezza di fronte a fattori quali l’immigrazione, le nuove povertà, le fragilità e la tutela dell’ambiente. In tutte queste realtà ognuno, per propria competenza, può intervenire e contribuire anche a livello locale a ricercare e prendere in carico le povertà e le fragilità sommerse. La strada maestra per vincere queste sfide è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo delle persone disponibili, delle istituzioni attente per attivare una mobilitazione delle energie positive da mettere a disposizione di tutta la società, perché, così, in ogni comunità si possano sviluppare le risposte necessarie ai bisogni che vengono espressi di continuo.

### **2.3. SOGGETTI SOCIALI CON I QUALI INTERAGIAMO E/O COLLABORIAMO**

Da sempre sosteniamo il principio di sussidiarietà, presente nella *Costituzione Italiana*, quale criterio di sviluppo del rapporto tra pubblico e privato nella realizzazione e condivisione delle finalità di interesse collettivo, consapevoli che 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 i “portatori d’interesse” per rispondere alle esigenze proprie della comunità. Creando questo circolo virtuoso, con l’obiettivo finale di realizzare iniziative di interesse sociale, si avranno co-progettazioni che contribuiranno a migliorare il risultato finale. Questa condivisione deve vedere 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.

#### ▪ Utenti e la rete familiare

La partecipazione diretta degli utenti alle attività, viene anche svolta con una sistematica raccolta di informazioni, segnalazioni ed eventuali reclami, attraverso la compilazione di questionari agli utenti del servizio. Questo monitoraggio, viene svolto sia in termini qualitativi che quantitativi. 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 esaustive 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 facilita il coinvolgimento diretto degli utenti con disabilità e loro familiari con le istituzioni, organizzando incontri inerenti specifiche problematiche sia tra utenti ed operatori, che tra utenti e familiari con possibili istituzioni di riferimento. Consideriamo le persone che partecipano alle nostre attività, “*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, ci impegniamo a lavorare in *rete* con le istituzioni, i servizi sociali, sanitari, 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. Questa rete si sviluppa in 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.

E' in atto da più di vent'anni una convenzione, per la gestione degli Sportelli Disabilità (Cfr. pag. 16) con il servizio UMSE della PAT, con degli impegni ben precisi finalizzati a condividere e ad orientare le politiche e la qualità dei servizi sul territorio.

- *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 anni vengono accolte 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 e soggetti che devono assolvere ai lavori di pubblica. 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.*

E' da sempre nostro convincimento "*insieme è meglio*", per cui il lavoro sinergico e lo spirito alla collaborazione con le organizzazioni, le molte realtà del terzo settore e con il volontariato, sono fondamentali e complementari 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 dei "portatori d'interesse" che si intende raggiungere e coinvolgere.

## **2.4. RAPPORTI CON I CITTADINI UTENTI: strumenti di partecipazione e di tutela.**

La Carta dei servizi costituisce per gli utenti, l'ente accreditante e tutti i "portatori d'interesse", 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 condivisa con l'ente appaltante.

La valutazione del servizio erogato viene svolto attraverso due tipi di analisi:

### 1. Analisi qualitativa esterna:

Per questa fase viene utilizzato un *questionario* diversificato, uno per gli sportelli sociali e l'altro per il *Call Center Servizio Muoversi*. Il *questionario, da compilare*: direttamente presso gli sportelli, per telefono o per mail, *viene* proposto in percentuale del 15% con un'estrazione casuale, agli utenti dei Servizi, alla persona interessata, a un familiare, a un operatore, o altro. Nei questionari vengono poste domande con delle risposte valutative 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, i risultati vengono inseriti in un Report da presentare alla PAT.

### 2. Analisi quantitativa

Questo tipo di analisi si esplica con una realizzazione di un *Report annuale, di pubblico dominio per:*

- Servizio Sportello Handicap: viene redatta una scheda utente, dai nostri operatori, con indicazione dei dati anagrafici, della tipologia di richiesta, del servizio erogato e altro;
- Call Center Servizio MuoverSi: per ogni utente viene redatta una scheda, con i dati anagrafici e le caratteristiche della richiesta: ammissione o rinnovo, chilometri a disposizione, accompagnamento supplementare, duplicato della tessera, e altro.

Attraverso la raccolta, la catalogazione e l'analisi dei dati delle richieste degli utenti, questi strumenti permettono di fare emergere meglio:

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

Con questo lavoro di raccolta ed analisi ed elaborazione dei dati si può ottenere una panoramica dello stato del servizio, fornire informazioni sul fenomeno della disabilità in un determinato periodo di tempo: Questa analisi viene sottoposta all'ente accreditante e condivisa con tutti i "portatori d'interesse", per sviluppare azioni finalizzate al miglioramento dell'offerta dei servizi e lo sviluppo delle politiche future.

## **2.5. Modalità, tempi di monitoraggio e aggiornamento della Carta dei servizi.**

La CdS viene aggiornata ogni 2 anni, con le nuove attività pianificate della Cooperativa, utilizzando, sia un questionario di gradimento (*Cfr. pag. 31*) e di indagine valutativa del servizio che viene testato su un campione di utenti per verificare che vengano rispettate e realizzate tutte le disposizioni esposte sulle attività, sui servizi erogati e puntualmente regolamentati, che da quanto emerge dalle esperienze fatte nel corso dell'anno dagli operatori di sportello. Ogni modifica della Carta dei Servizi viene approvata Consiglio di Amministrazione.

### **3. SEZIONE SPECIALE PROPRIA DI CIASCUN SERVIZIO E INTERVENTO**

#### **3.1 NOSTRI SERVIZI E NOSTRE ATTIVITA'**

##### **a. "Sportello Sociale Disabilità"**

Le operatrici professionali dedicate al lavoro degli sportelli sociali sono altamente preparate per questo compito e si alternano nei vari sportelli sia in sede a Trento, sia negli Sportelli periferici, sia al Call Center del Servizio MuoverSi, operano 2 a tempo pieno (37,5 ore settimanali) e 2 a tempo parziale (rispettivamente 30 e 31 ore settimanali).

##### **- Metodologia di lavoro:**

Negli anni, la filosofia di lavoro utilizzata dalla Cooperativa, rispetto a quando è stato creato lo "Sportello Handicap" (2003), ora denominato *Sportello Provinciale Disabilità*, si è evoluta ed adeguata alle nuove esigenze. Il personale è costantemente ed adeguatamente formato e aggiornato in modo da valorizzare le competenze professionali personali; l'ambiente di lavoro è sereno e ottimale e favorisce i bisogni e le competenze individuali espressi dalle dipendenti. Si lavora in equipe, ci si riunisce settimanalmente per coordinare e condividere le esigenze e le problematiche lavorative organizzative, cercando di condividere le possibili soluzioni ai problemi che sorgono quotidianamente e per riuscire a garantire agli utenti risposte, utili ed individualizzate e pianificare costantemente le strategie di collaborazione con le varie istituzioni.

Gli utenti possono accedere al Servizio liberamente o su appuntamento con orario a loro discrezione ed eccezionalmente anche fuori il consueto orario di lavoro. Vengono sempre garantite, telefonicamente sul numero fisso, sul cellulare con SMS o WhatsApp; tramite mail; attraverso sito web con la compilazione di un form, attraverso Facebook o con la classica comunicazione postale, le normali modalità di risposta agli sportelli. La persona che ci contatta, potrà trovare accoglienza, ascolto ed un aiuto per i bisogni della vita quotidiana, oltre che avere informazioni e risposte adeguate alle proprie esigenze sia individuale che quelle inerenti le indicazioni sui servizi erogati da altri Enti (Azienda Sanitaria, Politiche sociali provinciali e locali, associazioni di volontariato o altre istituzioni). Spesso lo sportello 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 o del proprio disagio. Tutte le operatrici 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. In tutti gli Sportelli Sociali, ci impegniamo ad accogliere le persone con gentilezza e cordialità e, per metterle a loro agio e rendere più gradevole l'incontro, sono sempre disponibili a tutti un caffè e/o un tè.

Ogni operatrice mette a disposizione informazioni e modulistica, impegnandosi inoltre a reperirle in seguito, se non disponibile subito, per aiutare ad evadere le richieste e le necessità espresse dall'utente. Inoltre, spesso, ci si fa carico di approfondire la situazione individuale della persona, in accordo con la stessa, contattando qualora si ritenesse necessario anche altri servizi territoriali provinciali (servizi sociali/sanitari) ed enti dedicati (AE, INPS, APSS, ecc).

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

#### - Raccolta dei dati e sviluppo delle richieste degli utenti

La raccolta dei dati e delle richieste degli utenti viene svolta in ottemperanza della legge sulla privacy registrando in una scheda utente, all'interno di un data base proprietario. Tale sistema è importante perché permettono di essere elaborati annualmente, ed inseriti in un Report, che descrivere i bisogni e le necessità espressi dagli utenti ed individuare i punti di forza e di debolezza del servizio offerto. Inoltre risulta utile per trovare risposte adeguate e da condividere con le istituzioni per trovare soluzioni ed essere utilizzate come strumenti per lo sviluppo e l'indirizzo delle politiche sociali attraverso:

- la valutazione della qualità del servizio degli sportelli sociali viene svolta dalla Cooperativa, come indicato nel paragrafo 2.4.
- lo stato dei rapporti con i cittadini-utenti.
- La funzionalità degli strumenti di tutela del cittadino utente, di indicazione e di partecipazione (Cfr. pag. 19)

Tipologia	Recapiti	Indirizzo	Aperture	Orario
Sportelli Provinciali Disabilità	Trento 0461-239396	Via San Martino, 46	Lun, mar, mer, ven  Il giovedì	08.30 / 12.30 13.30 / 17.00  08.30 – 17.00
	Tione di Trento 0465 339503	C/o Comunità delle Giudicarie Via Padre Gnesotti, 2	Ogni 2° e 4° martedì del mese	14.30 – 17.00
	Riva d/Garda 3245926154	C/o Comunità di Valle Alto Garda e Ledro Via Rosmini 5/b	Ogni 1° e 3° giovedì del mese	09.00 – 12.30 13.30 – 17.00
	Rovereto 0464 452900	C/o Comune Servizi Sociali Via Pasqui, 10	Ogni 1° e 3° lunedì del mese	14.00 – 17.00
	Pergine Val Sugana 0461 515501	C/o Ospedale Villa Rosa Via Spolverine, 84	Ogni 1° e 3° mercoledì del mese	14.00 – 17.00
	Predazzo	C/o Cooperativa sociale "le Rais" Via Fiamme Gialle, 44	Ogni 2° giovedì del mese	10.30 – 13 30
	Cles	C/o Comunità della Val di Non Via Pilati, 17	Ogni 3° martedì del mese	12.30 – 15.30
Contatti Sportello Disabilità				
	Email <a href="mailto:info@handicrea.it">info@handicrea.it</a>	Sito Web <a href="http://www.handicrea.it">www.handicrea.it</a>	Telefono 0461-239396	Cellulare 3245926154

## b. Call Center MuoverSi

Il Call Center MuoverSi viene gestito, su mandato dell'UMSE presso il Call Center negli uffici dell'UMSE della Provincia Autonoma di Trento, dalle operatrici di HandiCREA in collaborazione con i funzionari della Provincia, per l'accoglienza delle persone nella compilazione e per la raccolta delle richieste di ammissione al servizio o situazione chilometrica a disposizione, viaggi fuori provincia, ecc. Vengono date, in ufficio o per telefono, le informazioni specificatamente legate al servizio di mobilità e se necessario anche le informazioni previste per gli Sportelli Disabilità. Il servizio viene svolto in presenza e telefonicamente, negli uffici Provinciali come da tabella sottostante. Il servizio è inoltre esteso in presenza o telefonicamente su tutto l'arco della giornata lavorativa presso la sede della Cooperativa.

Tipologia	Recapiti	Indirizzo	Aperture	Orario
Call Center in presenza	Trento 0461-493842	C/o Servizio Politiche Sociali Via Gilli, 4	lun, mart, mer, ven	08.30 - 12.30 13.30 - 17.00
			giovedì	08.30 - 17.00
Call Center Telefonico	Trento 0461-239396	C/o Cooperativa HandiCREA Via San Martino, 46	lun, mart, mer, ven.	13.30 - 17.00
			giovedì	08.30 - 17.00
Call Center Contatti	Mail <a href="mailto:muoversi@provincia.tn.it">muoversi@provincia.tn.it</a>	Sito internet <a href="http://www.trentinosociale.it">www.trentinosociale.it</a>	Telefono 0461/493842	Fax 0461-492711

### 3.1.3) PARTECIPAZIONI AD EVENTI E COLLABORAZIONI

Sono in atto molteplici collaborazioni e partecipazioni ad eventi pubblici con importanti realtà territoriali finalizzate a promuovere la cultura dell'accessibilità per le persone con disabilità per consentire loro di poter essere partecipi a tutti gli aspetti della vita sociale. Attualmente, la Cooperativa cura in particolare:

- La 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;
  - ✓ ad eventi ed incontri come relatori ad incontri e convegni a livello provinciale e nazionale, su trasporti, assistenza, vita indipendente, turismo accessibile e servizi per la disabilità;
  - ✓ Alla progettazione e collaborazione con enti privati e istituzioni, le realtà del terzo settore e il volontariato, per eventi e per promuovere la cultura dell'accessibilità in tutti gli ambiti.
- Le 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;
  - ✓ il Servizio Civile per la formazione di ragazzi del su tematiche legate alla disabilità;

- ✓ altre varie e diverse realtà territoriali, per lo sviluppo delle collaborazioni sistematiche già avviate sui temi inerenti la disabilità in particolare con:

Agenzia del Lavoro di Trento e CPI
AIESEC (association international des etudiants en sciences economiques et Commerciales)
APSP Civica Trento
APSS
Associazioni: AGSAT, Punto zero; Prisma, Pronti Qua; Oasi, Pro.di.gio, Parkinson Trento, ABC; Guide del Trentino, Guide Alpine
Aziende di promozione turistica provinciali e nazionali
Camping Zoo Arco
Cantine di Mezzocorona
Castello del Buonconsiglio, monumenti e collezioni provinciali
CIP - Comitato Italiano Paraolimpico
Centro Nemo Villa Rosa
Comunità di Valle
Comuni Trentini
Cooperative: MediaLab comunicazione, La RETE, AbilNova, Senza Barriere, ANFASS
Enti provinciali e nazionali: UICI-TN; Ente Nazionale Sordi Trento
Eventi pubblici: festival Dell'Economia, Pergine spettacolo aperto, Oriente Occidente; Expo Riva Hotel
FBK Fondazione Bruno Kessler
Federazione Trentina della Cooperazione
Fondazioni: Caritro; Crosina Sartori; Dolomiti Unesco; De Marchi
Informatica Trentina
Istituti di istruzione Secondaria: Tambosi e Pozzo Trento progetto Oltre i limiti; La Rosa Bianca Cavalese
Musei: Museo della Guerra; Museo Diocesano; MART; MUSE
Provincia autonoma di Trento
Trentino trasporti esercizio
Trentino School Management
Tribunale di Trento
Università di Trento

### **3.2 FATTORI E INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ADOTTATI PER OGNI SERVIZIO.**

#### **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 precedenza, (Cfr. pag. 19 Par. 2.4), per il monitoraggio della qualità dei servizi HandiCREA, ha da sempre considerato fondamentale la valutazione dell'attività svolta in termini *qualitativi e quantitativi*, mediante il coinvolgimento degli utenti, e delle proprie operatrici professionali con un ruolo attivo, una costante motivazione e un'analisi puntuale 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 proposto agli utenti che usufruiscono del Servizio;
- 2) analisi qualitativa interna: questionario proposto agli operatori di HandiCREA;
- 3) analisi quantitativa: tramite Report annuale redatto da HandiCREA.

#### **1). *Analisi qualitativa esterna***

Si prevede la somministrazione di questionari, fra tutti gli utenti ed enti che si sono rivolti al Servizio di Sportello con una quota minima del 15%. La Cooperativa si impegna a garantire la raccolta dei dati ottenuti attraverso la raccolta dei questionari. I questionari, compilati dagli utenti, vengono gestiti, rispettando la privacy, in forma anonima. La compilazione può avvenire presso gli sportelli, con un'intervista telefonica, attraverso un link collegato alla mail di richiesta, o collegandosi al sito della cooperativa. Per tale attività, la Cooperativa, spesso si avvale anche di collaboratori specificatamente formati: stagisti, tirocinanti, ecc.

I questionari sono differenziati con versioni specifiche uno per il Servizio Sportello Disabilità e l'altro per il Servizio MuoverSi. Preventivamente il contenuto dei questionari viene sottoposto e concordato e approvato dall'Ente Appaltante. Nei questionari vengono poste domande sul gradimento della dislocazione degli sportelli, l'orario di apertura, la professionalità, la cortesia del personale, l'adeguatezza del Servizio ed eventuali indicazioni utili al miglioramento del Servizio. A cadenza annuale viene inviato all'Ente Appaltante un Report con l'analisi dei risultati dei questionari compilati.

#### **2). *Analisi qualitativa interna***

Si prevede una verifica periodica della qualità del Servizio, tramite un questionario valutativo interno in forma anonima, compilato da almeno l'80% delle operatrici degli sportelli Disabilità (Cfr. pagg. 28 – 29 all. 1) e del Servizio Muoversi (Cfr. pag. 30 – 31 all. 2), a cadenza annuale inviato all'Ente Appaltante e con un Report di analisi dei risultati.

### 3). *Analisi quantitativa e Report*

Annualmente viene redatta una relazione e trasmessa all'Ente Appaltante. Con una tale scansione e considerando le variabili mensili e le differenti frequenze di accesso ai Servizi di sportello, si possono cogliere meglio i dettagli dei fenomeni inerenti la disabilità, con particolare attenzione ai dati inerenti la tempistica necessaria per restituire le informazioni richieste dagli utenti. La valutazione è un processo dinamico finalizzato a costruire e uno strumento di apprendimento per migliorare il servizio, osservando gli esiti dei propri interventi e i processi di sviluppo degli stessi, in maniera condivisa con l'Ente appaltante. In questo modo, è possibile realizzare un miglioramento continuo degli interventi, ed assumere una visione più chiara della sua progettazione. I dati così strutturati e analizzati sottoposti all'Ente Appaltante potranno essere utili per attuare proposte migliorative e per rispondere al meglio ai bisogni ed alle criticità esposti dall'utenza.

I Report relativi agli aspetti quantitativi del Servizio erogato, vengono elaborati sulla scorta dei dati raccolti, con:

- *Schede di analisi del Servizio Provinciale Sportello Disabilità Utenti:* (Cfr. pagg. 32 -35 all. 3) redatte dalle operatrici per ogni 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 e altro a fini di analisi statistica.

Dai contenuti della scheda possiamo ricavare i seguenti dati:

- ❖ Il numero di utenti, il genere, la provenienza e la fascia di età, la suddivisione tra singoli o enti, tra nuovi o storici
  - ❖ La data e numero di richieste divise per categoria o sotto-categoria, per sportello di provenienza, per modalità di accesso al Servizio, per periodo dell'anno;
  - ❖ La data e numero di risposte suddivise tra tipologia di comunicazione della risposta, tempo medio di attesa, necessità o no di eventuali nostri contatti esterni per approfondire la risposta
- *Schede di analisi del Servizio Call Center MuoverSi utenti:* (Cfr. pagg. 36 – 40 all. 4) redatte dalle operatrici della Cooperativa per ciascun utente che accede al Servizio o da chi ne ha richiesto l'accesso, con indicazione dei dati anagrafici e delle caratteristiche della richiesta (ammissione/rinnovo, situazione/integrazione, km/ supplementari, accompagnamento, duplicato tessera, ecc.) a fini di analisi statistica.

Dai contenuti delle schede possiamo ricavare i seguenti dati:

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

Con questi strumenti di analisi, catalogando i dati in formato elettronico, inseriti in un Database opportunamente sviluppato da HandiCREA sulla base della propria esperienza pluriennale, possiamo ricavare, dati statistici utili ai fini del miglioramento delle nostre prestazioni. In particolare con: l'analisi statistica, delle principali variabili di riferimento del Servizio Disabilità calcolando i valori di medio/minimo/massimo, le frequenze e le eventuali correlazioni; e l'analisi delle tendenze "trend", delle principali variabili di riferimento del Servizio con le quali si possono ottenere le possibili

previsioni per l'andamento futuro del servizio.

Con tutte le informazioni ottenute, viene strutturato un Report strutturato per tipologia di Servizio, per singolo Sportello (Disabilità e Call Center), per territorio (distretto sanitario, comunità di valle e comuni), è reso disponibile in formato cartaceo ed elettronico utilizzando un word processor e un programma di Presentazione, con tabelle e grafici, adeguati a rappresentare compiutamente i Servizi erogati, con specifico riferimento a: utenti, richieste pervenute, risposte fornite, tempistiche e altro, sia in forma aggregata, sia separatamente per ciascuno Sportello che per ciascun Servizio.

Il risultato dell'intero processo di lettura dei fenomeni esposto nella relazione finale, mostra i contenuti strutturati con particolare riferimento:

- ❖ Alle considerazioni sui “trend” in atto con l’analisi dello stato attuale ed ipotesi e previsioni sulle possibili loro evoluzioni;
- ❖ All’analisi dei bisogni emergenti, con indicazione delle specifiche priorità;
- ❖ Alle criticità rilevate, con particolare riferimento alla segnalazione di particolari casistiche che non rientrano nelle fattispecie delle normative vigenti;
- ❖ Alle 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
- ❖ Ad ulteriori evidenze, emerse, nel corso delle attività previste, dal lavoro di rete con le diverse realtà presenti sul territorio

### **3.2 ADEMPIMENTI FORMALI OBBLIGATORI**

HandiCREA è sottoposta, come atto dovuto, ogni due anni, alla revisione da parte della Federazione Trentina della Cooperazione. L’ultima nel 2024 ha valutato positivamente la gestione della cooperativa.

#### **- Sicurezza (D. Lgs. 81/2008)**

La Cooperativa garantisce di ottemperare, durante lo svolgimento delle proprie attività, alle normative sulla sicurezza. Allo stato attuale abbiamo adempiuto all’acquisizione del Documento Valutazione dei Rischi (Legge Art. 29, comma 5, del D. Lgs. 81/2008) e frequentato i proposti corsi sulla sicurezza con un significativo impegno in termini di adeguamento, di formazione e informazione degli operatori, per la gestione del controllo sanitario e per la 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 assicura di ottemperare alla normativa sulla Privacy, secondo il GDPR UE 2016/679, durante lo svolgimento delle proprie attività, ottemperando 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 ha in essere polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all’insieme delle sue attività.

## **Allegato 1 – Sportello Provinciale Disabilità, Analisi qualitativa interna: Operatrici**



**SPORTELLLO PROVINCIALE DISABILITÀ**  
**Via S. Martino 46 – 38122TRENTO**



### **Scheda analisi organizzativa e gestionale interna**

Data compilazione \_\_\_\_\_

#### **Sportello Provinciale Disabilità (sedi, orari e attrezzature)**

Ritieni che il servizio fornito agli utenti sia complessivamente soddisfacente?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Trovi che lo Sportello abbia una buona copertura sul territorio provinciale?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Gli orari di apertura sono adeguati?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

L'ambiente di lavoro è confortevole?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Le sedi dello Sportello hanno spazi sufficientemente ampi?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Le attrezzature e le tecnologie disponibili sono adeguate alle esigenze del servizio?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Suggerimenti per migliorare il servizio, da dare agli utenti, dello Sportello Disabilità

---

---

---

---



**SPORTELLO PROVINCIALE DISABILITÀ**  
Via S. Martino 46 – 38122TRENTO



## Scheda analisi organizzativa e gestionale interna

### Organizzazione interna del lavoro

Trovi che il metodo di organizzazione del lavoro sia funzionale?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

La formazione e l'aggiornamento degli operatori sono adeguati?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Ritieni che lo scambio di informazioni e la qualità delle riunioni d'equipe tra operatori siano adeguati?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Attraverso i contatti con enti e istituzioni si riescono a reperire facilmente le informazioni necessarie a dare risposte compiute?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Hai dei suggerimenti per migliorare l'organizzazione interna del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

**Grazie per la disponibilità**

## Allegato 2 - Servizio Call Center MuoverSì, Analisi qualitativa interna: Operatrici



CALL CENTER MuoverSì  
Via Gilli, 4  
38122 TRENTO



### Scheda analisi organizzativa e gestionale interna

Data compilazione \_\_\_\_\_

L'ambiente di lavoro è confortevole?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Le sedi dello Sportello hanno spazi sufficientemente ampi?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Lo Sportello ha una buona copertura sul territorio provinciale?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Gli orari di apertura sono adeguati?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Le attrezzature e le tecnologie disponibili sono adeguate alle esigenze del servizio?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Ritiene che il servizio fornito agli utenti sia complessivamente soddisfacente?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Segue





CALL CENTER MuoverSi  
Via Gilli, 4  
38122 TRENTO



## Scheda analisi organizzativa e gestionale interna

Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio di Sportello Handicap dato agli utenti?

---

---

---

La formazione e l'aggiornamento degli operatori sono adeguati?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Lo scambio di informazioni e le riunioni d'equipe tra gli operatori sono adeguati?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Attraverso i contatti con enti e istituzioni si riescono a reperire facilmente le informazioni necessarie?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Il metodo di organizzazione del lavoro è funzionale?

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

Ha dei suggerimenti per migliorare l'organizzazione interna del lavoro?

---

---

---

---

---

---

Grazie per la disponibilità



## Sportello Disabilità

Cooperativa HandiCREA

Via San Martino, 46 - 38122 – Trento

Buongiorno,

allo scopo di rendere più efficiente il nostro servizio informativo di sportello provinciale, le chiediamo un po' del suo tempo per rispondere al presente questionario di valutazione, riferito al corrente anno solare.

### INFORMATIVA PRIVACY

Nel rispetto del regolamento europeo n.679 del 2016, sulla protezione dei dati personali "privacy", la loro raccolta ed il successivo trattamento ed elaborazione saranno trattati in forma anonima. I risultati verranno utilizzati esclusivamente per migliorare la qualità del nostro servizio.

La ringraziamo per la Sua cortese collaborazione.

**\* L'asterisco chiede una risposta obbligatoria alla domanda**

1.\* Data compilazione: *Esempio: 7 gennaio 2024* \_\_\_\_\_

2.\* Comune di provenienza \_\_\_\_\_

3.\* Comunità di Valle. Contrassegnare solo una risposta

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> VALLE DI FIEMME | <input type="radio"/> PAGANELLA       |
| <input type="radio"/> PRIMIERO        | <input type="radio"/> VAL D'ADIGE     |
| <input type="radio"/> BASSA VALSUGANA | <input type="radio"/> VALLE DI FIEMME |
| <input type="radio"/> ALTA VALSUGANA  | <input type="radio"/> VALLE DEI LAGHI |

4. Chi compila il questionario è? Contrassegnare solo una risposta

- LA PERSONA INTERESSATA
- UN FAMILIARE
- Un ENTE
- Altro: \_\_\_\_\_

### **Modalità di contatto:**

5.\* Si è già rivolta/o allo Sportello Disabilità? Contrassegnare solo una risposta

- SI
- NO

6.\* Con quale modalità si è rivolta/o al servizio? Contrassegnare solo una risposta

- Di persona
- Tramite telefono
- Tramite mail
- Altro: \_\_\_\_\_

### **Organizzazione e orario**

7.\* La sede è facilmente raggiungibile? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE
- NON MI SONO MAI RECATO/A FISICAMENTE PRESSO LO SPORTELLO
- 

8.\* L' ambiente dello sportello confortevole? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE
- NON MI SONO MAI RECATO/A FISICAMENTE PRESSO LO SPORTELLO

9.\* L' orario di apertura degli uffici è adeguato? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

## **Il personale**

10.\* E' cortese, disponibile e competente? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

11.\* Ha avuto necessità di aiuto nella compilazione della modulistica o per qualche procedura?  
Contrassegnare solo una risposta

- SI
- NO

12.\* E' rimasto soddisfatto/o? Contrassegnare solo una risposta

- SI
- NO

## **Le informazioni**

13.\* Sono state fornite con linguaggio semplice e chiaro? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

14.\* Sono state complete ed esaurienti? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

15.\* I tempi di attesa per le risposte ai quesiti posti sono rapidi? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

## Il servizio

16.\* Complessivamente, per quella che è stata la Sua esperienza, si ritiene soddisfatta/o?  
Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

17.\* In futuro pensa di servirti ancora dello sportello? Contrassegnare solo una risposta SI SICURAMENTE

- FORSE
- NO

18.\* Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi al nostro Sportello? Contrassegnare solo una risposta

- SI SICURAMENTE
- FORSE
- NO

## Risposte aperte

19. 1. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. 2. Per sua esperienza, ci sono "bisogni" legati alla disabilità, che non trovano risposta, ma che dovrebbero essere segnalati alle istituzioni? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. 3. Secondo Lei, ci sono "servizi, agevolazioni o contributi" che dovrebbero essere modificati o migliorati.

Se SI quali? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. 4. Eventuali segnalazioni o reclami \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La ringraziamo per la sua disponibilità alla collaborazione.

Cooperativa HandiCREA

# La tua opinione conta



Buongiorno,

allo scopo di rendere più efficiente il nostro servizio informativo di sportello provinciale, le chiediamo un po' del suo tempo per rispondere al presente questionario di valutazione, riferito al corrente anno solare.

## INFORMATIVA PRIVACY

Nel rispetto del regolamento europeo n.679 del 2016, sulla protezione dei dati personali "privacy", la loro raccolta ed il successivo trattamento ed elaborazione saranno trattati in forma anonima. I risultati verranno utilizzati esclusivamente per migliorare la qualità del nostro servizio.

La ringraziamo per la Sua cortese collaborazione.

**\* L'asterisco chiede una risposta obbligatoria alla domanda**

1. \* Data compilazione: *Esempio: 7 gennaio 2024* \_\_\_\_\_

2. \* Comune di provenienza \_\_\_\_\_

3. \* Comunità di Valle. Contrassegnare solo una risposta

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> VALLE DI Fiemme | <input type="radio"/> PAGANELLA       |
| <input type="radio"/> PRIMIERO        | <input type="radio"/> VAL D'ADIGE     |
| <input type="radio"/> BASSA VALSUGANA | <input type="radio"/> VALLE DI Fiemme |
| <input type="radio"/> ALTA VALSUGANA  | <input type="radio"/> VALLE DEI LAGHI |

4. Chi compila il questionario è? Contrassegnare solo una risposta

- LA PERSONA INTERESSATA
- UN FAMILIARE
- Un ENTE
- Altro: \_\_\_\_\_

### **Modalità di contatto:**

5. \* Si è già rivolta/o allo Sportello Disabilità? Contrassegnare solo una risposta
- SI
  - NO
6. \* Con quale modalità si è rivolta/o al servizio? Contrassegnare solo una risposta
- Di persona
  - Tramite telefono
  - Tramite mail
  - Altro: \_\_\_\_\_

### **Organizzazione e orario**

7. \* La sede è facilmente raggiungibile? Contrassegnare solo una risposta
- SI MOLTO
  - SI ABBASTANZA
  - NO NON MOLTO
  - PER NIENTE
  - NON MI SONO MAI RECATO/A FISICAMENTE PRESSO LO SPORTELLO
  -
8. \* L' ambiente dello sportello confortevole? Contrassegnare solo una risposta
- SI MOLTO
  - SI ABBASTANZA
  - NO NON MOLTO
  - PER NIENTE
  - NON MI SONO MAI RECATO/A FISICAMENTE PRESSO LO SPORTELLO
9. \* L' orario di apertura degli uffici è adeguato? Contrassegnare solo una risposta
- SI MOLTO
  - SI ABBASTANZA
  - NO NON MOLTO
  - PER NIENTE

## **Il personale**

10.\* E' cortese, disponibile e competente? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

11.\* Ha avuto necessità di aiuto nella compilazione della modulistica o per qualche procedura?  
Contrassegnare solo una risposta

- SI
- NO

12.\* E' rimasto soddisfatto/o? Contrassegnare solo una risposta

- SI
- NO

## **Le informazioni**

13.\* Sono state fornite con linguaggio semplice e chiaro? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

14.\* Sono state complete ed esaurienti? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

15.\* I tempi di attesa per le risposte ai quesiti posti sono rapidi? Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

## Il servizio

16.\* Complessivamente, per quella che è stata la Sua esperienza, si ritiene soddisfatta/o?  
Contrassegnare solo una risposta

- SI MOLTO
- SI ABBASTANZA
- NO NON MOLTO
- PER NIENTE

17.\* In futuro pensa di servirti ancora dello sportello? Contrassegnare solo una risposta SI SICURAMENTE

- FORSE
- NO

18.\* Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi al nostro Sportello? Contrassegnare solo una risposta

- SI SICURAMENTE
- FORSE
- NO

## Risposte aperte

19. 1. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. 2. Per sua esperienza, ci sono "bisogni" legati alla disabilità, che non trovano risposta, ma che dovrebbero essere segnalati alle istituzioni? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. 3. Secondo Lei, ci sono "servizi, agevolazioni o contributi" che dovrebbero essere modificati o migliorati.

Se SI quali? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. 4. Eventuali segnalazioni o reclami \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La ringraziamo per la sua disponibilità alla collaborazione.

La Cooperativa HandiCREA

Pag. 4 di 4

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. (<https://docs.google.com/forms/d/>)

## **Conclusioni:**

Questo lavoro di stesura della Carta dei servizi vincola la nostra Cooperativa al rispetto degli standard di qualità predefiniti e legittima l'utente e l'ente appaltante a pretenderne il rispetto, garantendo la qualità delle prestazioni. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la Carta dei Servizi prevede la possibilità, per gli utenti, di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi. Inoltre, HandiCREA, fa 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 e delle istituzioni.

*Agosto 2024 - Progetto editoriale e impaginazione a cura della Cooperativa HandiCREA*