





Grazie alla Vita Società Cooperativa sociale è impresa sociale e svolge attività di cui all'art. 2 lettera a) ai sensi D.lgs. 112/2017 ed è Cooperativa a mutualità prevalente ai sensi del art. 2512 del C.C. È contraddistinta da Codice Fiscale, P. IVA e registro imprese nr. 00365290220, REA n. TN 90383 ed è iscritta all'Albo Nazionale Enti Cooperative A157953. La sede legale è in via dei Morei, 41 a Mezzolombardo (TN).

<b>La Carta dei Servizi.....</b>	<b>5</b>
Che cos'è .....	5
A chi si rivolge.....	5
A cosa serve.....	5
La Normativa .....	6
I principi fondamentali .....	7
La pubblicazione.....	7
<b>Grazie.....</b>	<b>7</b>
<b>Grazie alla Vita .....</b>	<b>8</b>
Dati d'impresa .....	8
<b>La Società cooperativa Sociale .....</b>	<b>8</b>
<b>Sistema di governo e controllo .....</b>	<b>9</b>
Ciò che ci distingue.....	10
La nostra storia ed il contesto .....	11
Il nostro logo .....	14
I nostri valori.....	15
La nostra missione.....	16
I nostri principi .....	16
I nostri obiettivi .....	18
Il disegno strategico .....	19
La struttura organizzativa: ruoli e funzioni .....	22
Le professionalità presenti.....	23
Il Tirocinio.....	25
Il Servizio Civile Universale.....	27
Il volontariato .....	28
Gli stakeholder .....	28
<b>Rapporti con i cittadini-utenti .....</b>	<b>31</b>
Gestione dei reclami .....	32
Tutela della Privacy .....	32
<b>I nostri Servizi.....</b>	<b>33</b>
Premessa .....	33
Standard di Qualità .....	33
Piano con indicatori standard di qualità trasversali ai servizi .....	34

**standard non applicabili per il servizio “Interventi educativi domiciliari per persone con disabilità” ....	37
Comunità di accoglienza (servizio residenziale per persone con disabilità) .....	38
Percorsi per l’inclusione (servizio semiresidenziale per persone con disabilità) .....	41
Interventi educativi domiciliari per persone con disabilità .....	44
Assistenza educativa scolastica .....	46
<b>I progetti .....</b>	<b>48</b>
Laboratorio teatrale .....	48
Laboratorio creativo-espressivo con finalità di riciclo-riuso .....	48
Laboratorio occupazionale con finalità educative .....	50
Percorsi di inclusione sportiva e di attività motoria .....	51
Percorsi d’autonomia .....	52
Progetto Cura di Sé .....	53
Tirocini d’inclusione .....	54
Interventi assistiti con gli Animali .....	55
Orto e Giardino educativi .....	56
Eventi di Inclusione sociale e territoriale .....	57
Progetto comunicazione .....	58
Progetto vacanze .....	59
<b>Allegato 1: modulo reclami .....</b>	<b>61</b>

Legenda sigle utilizzate nel testo:

- PAT: Provincia Autonoma di Trento
- FTC: Federazione Trentina della Cooperazione
- CSE: Centro Socio Educativo
- GAV: Grazie Alla Vita



## Che cos'è

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato da quella provinciale, che deve essere adottato per la gestione di servizi tra cui quelli socio-assistenziali che caratterizzano l'opera di Grazie alla Vita. Per norma, in essa, devono essere definiti gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela.

La Carta dei Servizi promuove trasparenza e responsabilità, assicurando un impegno costante verso il miglioramento e la soddisfazione delle esigenze dei cittadini che si rivolgono all'Ente.

## A chi si rivolge

Per Grazie alla Vita, questo documento, **vuole essere un impegno nei confronti dei cittadini: utenti e le loro famiglie, persone** interessate alla nostra realtà **ed enti locali** che si servono dei nostri servizi. Per questo la Carta **cerca di essere sia uno strumento informativo chiaro e trasparente che un efficace strumento di ascolto, partecipazione e tutela** per i nostri stakeholder rispetto alle prestazioni offerte. Grazie alla Vita si impegna anche ad implementare una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso un sistema di valutazione partecipata con tutti coloro che ne usufruiscono.

## A cosa serve

Grazie alla Vita mette a disposizione la propria Carta dei Servizi quale strumento di conoscenza della propria realtà, della missione e dei valori/principi fondanti nonché dei servizi offerti. Definisce gli obiettivi di qualità ed i relativi sistemi di rivelazione ponendo la centralità sull'informare nel modo più completo e trasparente possibile i cittadini e gli enti, questo, anche in un'ottica di impegno quotidiano per erogare servizi di qualità in un contesto di miglioramento continuo e all'adempimento di ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini-utenti.

Dal punto di vista prescrittivo, la Carta dei Servizi, serve a:

- adempiere agli obblighi di accreditamento dei servizi socio-assistenziali;
- assumere i propri impegni nei confronti dei vari stakeholder;
- informare in modo chiaro e diffuso sui servizi offerti;
- promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi attraverso i sondaggi di valutazione;
- tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi attraverso il sistema di segnalazione dei reclami;
- migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso azioni di monitoraggio e miglioramento continuo;
- offrire uno strumento di valutazione l'offerta dei servizi e definire i parametri di riferimento.

## La Normativa

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**", vengono definiti per la prima volta i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione. Lo scopo è tutelare i cittadini che fruiscono dei servizi e garantire il rispetto di alcuni principi di fornitura comuni. I servizi devono rispondere ai principi di efficienza e imparzialità, stabilisce che le procedure d'accesso e i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, deve essere garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. I soggetti erogatori devono individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

Dalla entrata in vigore della Direttiva del 1994 è un susseguirsi di norme che stabiliscono il rispetto delle esigenze dell'utente e fissano i parametri di qualità nell'erogazione dei servizi. In particolare:

- DPCM 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 21/12/1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici"
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Delibera ANAC n.32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali".

Nel merito della legislazione vigente nella Provincia Autonoma di Trento:

- Legge Provinciale 13/2007 "Politiche sociali nella provincia di Trento"
- Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018 Approvazione delle "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007.

## I principi fondamentali

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi Pubblici” individua i principi fondamentali per l’erogazione dei servizi pubblici. Grazie alla Vita da sempre si orienta a questi principi:

### IMPARZIALITÀ

Grazie alla Vita garantisce l’**accesso** e la **fruizione dei servizi** prestati **a tutti** nel rispetto di criteri obiettivi ed imparziali

### PARTECIPAZIONE

Grazie alla Vita **garantisce sempre** agli utenti, alle loro famiglie ad a tutti i propri stakeholder l’**ascolto**.

Monitora periodicamente la soddisfazione del proprio operato e garantisce la piena accessibilità nel rispetto delle normative vigenti.

### EGUAGLIANZA

Grazie alla Vita applica il principio di **eguaglianza sostanziale** dei diritti degli utenti adottando **comportamenti uniformi** a tutti.

Nell’adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, **garantisce uguale trattamento in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse**.

### SCELTA

Grazie alla Vita entro i propri vincoli organizzativi e normativi, **eroga servizi flessibili e adattabili alle esigenze dei singoli**

### CONTINUITÀ

È priorità di Grazie alla Vita **erogare servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni**

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Grazie alla Vita, **opera garantendo la migliore erogazione dei servizi possibile**. Si avvale di **personale preparato e formato** nonché di una ricca **partecipazione comunitaria e territoriale** attraverso l’azione ed il sostegno di **volontari** e di **stakeholder**. L’organizzazione della Cooperativa definisce in modo chiaro e professionale le funzioni, le responsabilità e le mansioni di ciascuna figura così come per i servizi offerti basati su metodologie, stili e standard di qualità dichiarati, condivisi e rilevati.

## La pubblicazione

La Carta dei Servizi di Grazie alla Vita viene aggiornata periodicamente qualora necessario e comunque almeno ogni 3 anni. Essa è sempre resa disponibile sul sito [www.grazieallavita.it](http://www.grazieallavita.it) e, su richiesta, è ritirabile in versione cartacea presso la sede della Cooperativa a Mezzolombardo (TN) in via dei Morei nr. 41.

Ad ogni modo l’Ente ha sempre le porte aperte presso la propria sede nei giorni feriali.



## Dati d'impresa

Grazie alla Vita Società Cooperativa sociale è impresa sociale e svolge attività di cui all'art. 2 lettera a) ai sensi D.lgs. 112/2017 ed è Cooperativa a mutualità prevalente ai sensi del art. 2512 del C.C. È contraddistinta da Codice Fiscale, P. IVA e registro imprese nr. 00365290220, REA n. TN 90383 ed è iscritta all'Albo Nazionale Enti Cooperative A157953. La sede legale è in via dei Morei, 41 a Mezzolombardo (TN).

Grazie alla Vita Società Cooperativa sociale è iscritta al RUNTS dal 21/03/2022, numero di repertorio 3861.

Con le Determinazioni del Dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento nr. 00193 di data 31/05/2022 e nr. 00190 di data 04/08/2023, Grazie alla Vita ha ottenuto l'autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P.9 aprile 2018 n. 3-78/leg, per le aggregazioni funzionali persone con disabilità residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto.

Oltre ad erogare prestazioni previste dal catalogo dei servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento, Grazie alla Vita offre Servizi di Assistenza Scolastica in molti istituti scolastici Trentini: risulta iscritta al registro dei soggetti accreditati di cui al D.P.P. 8 maggio 2008, n. 17-124/Leg. "Regolamento per favorire l'integrazione e l'inclusione degli studenti e studentesse con bisogni educativi speciali" con determinazione dirigenziale n.105 di data 14/07/2009.

## La Società cooperativa Sociale

### Base statutaria

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di lucro 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, ed è un'espressione concreta della cultura della promozione umana secondo la tradizione della Dottrina Sociale Cattolica. In particolare, promuove la concezione della vita come dono, sempre positiva anche se segnata dalla sofferenza fisica o morale, la centralità della persona, la concezione del rapporto come fattore costitutivo dell'IO ed i valori umanizzanti della carità, del lavoro e dell'educazione.

La Cooperativa si propone la gestione in forma di impresa dei servizi sociosanitari, culturali ed educativi.

La Cooperativa promuove lo sviluppo di rapporti basati sul principio di Sussidiarietà e fonda su di esso le proprie relazioni con i diversi soggetti pubblici e privati. Nella costituzione e nell'esecuzione dei rapporti mutualistici, gli amministratori devono rispettare il principio di parità di trattamento nei confronti dei soci.

### I soci

Il numero dei soci è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche, ma anche soggetti diversi, ed in particolare persone giuridiche pubbliche o private, purché non sussistano motivi di concorrenza. L'ammissione avviene dopo presentazione di

domanda di ammissione ai sensi dell'art.7 dello statuto sociale, il CDA accerta l'esistenza dei requisiti di cui all'art.5 del medesimo statuto e si esprime entro 60 giorni dalla richiesta di domanda.

## Sistema di governo e controllo

### Organi sociali

#### Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è convocata almeno una volta all'anno per espletare le funzioni di cui all'art. 25 dello statuto sociale. La convocazione è effettuata a norma di Statuto, almeno 8 giorni prima dell'adunanza tramite mezzo idoneo a garantire la prova di ricevimento. Contiene l'ordine del giorno, il luogo, la data e l'ora della prima e della eventuale seconda convocazione.

L'assemblea dei soci nomina il Consiglio di Amministrazione che è l'organo che assicura la gestione della cooperativa. È composto statutariamente da Presidente (che assume anche la legale rappresentanza della cooperativa), Vicepresidente e massimo 5 consiglieri. Viene eletto ogni tre anni. I consiglieri sono sempre rieleggibili mentre per il Presidente è previsto un limite di tre mandati.

Al fine di garantire la democraticità, il coinvolgimento, l'opportunità di partecipare alla vita della cooperativa e partecipare ai processi decisionali nell'organo di governo, nel CdA sono sempre rappresentati gli utenti o le loro famiglie, i dipendenti ed i volontari con almeno un consigliere al fine di valorizzare tutti gli interessi degli stakeholder della Cooperativa.

#### Consiglio di Amministrazione

L'assemblea nomina il Consiglio di Amministrazione. Il loro impegno è a titolo gratuito. Le principali competenze demandate al CdA sono: deliberare sull'ammissione dei soci, convocare le assemblee ed eseguirne le delibere, formulare i regolamenti interni da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea, compilare il bilancio d'esercizio, costituito dallo stato patrimoniale, dal conto economico e dalla nota integrativa e corredato da una relazione contenente le indicazioni previste dalla legge ed, in particolare, i criteri seguiti circa il perseguimento dello scopo sociale, in conformità con il carattere cooperativo della Società, e l'attività sociale effettivamente svolta, assumere e licenziare il personale dipendente, fissandone le retribuzioni e le mansioni, deliberare sull'esclusione dei soci, deliberare sulla compravendita di immobili e costituzione e/o trasferimento di diritti reali, assumere impegni passivi per conto della Cooperativa nei limiti fissati dall'Assemblea, conferire procure speciali. Il Consiglio di amministrazione autorizza il Presidente ed il Direttore a procedere con gli acquisti di beni e servizi secondo determinate deliberazioni.

### Organi di controllo

#### Collegio dei Sindaci

Il controllo dell'operato della Cooperativa è demandato al Collegio dei Sindaci nominato per vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto. Tale compito si concretizza nella vigilanza sulla correttezza formale degli atti, dei documenti e delle delibere assunte dagli organi sociali. I membri partecipano alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea dei Soci regolarmente. Viene eletto ogni tre anni. I Sindaci sono sempre rieleggibili mentre per il Presidente è previsto un limite di tre mandati.

Dal 2019 Grazie alla Vita ha deciso di adottare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo D.lgs. 231/2001 costituendo l'Organismo di Vigilanza con il fine di porsi con sempre maggiore attenzione ai profili etici e di legalità nella gestione dell'attività d'impresa.

## Ciò che ci distingue

**Grazie alla Vita nasce** da un gruppo di amici accumulati **dalla volontà di prendersi l'impegno e la responsabilità nei confronti delle persone disabili**, motivati dalla comune appartenenza all'esperienza cristiana.

**Quel gruppo di amici ha fatto nascere l'opera basandosi sul condiviso valore fondante:**

## **“La concezione della VITA come DONO”**

**che è sempre POSITIVA anche se segnata dalla sofferenza fisica o morale**

Oggi Grazie alla Vita è una cooperativa sociale che si avvicina ai 50 anni di attività e tutte le persone coinvolte nella esperienza dell'opera possono confermare che il valore fondante non è solo uno slogan estemporaneo, ma una vera esperienza di vita che porta **“TUTTI”** alla consapevolezza di sé come custodi di un dono prezioso:

## **la VITA**





## La nostra storia ed il contesto

Un gruppo di amici attento al territorio ed ai bisogni delle persone disabili ed i loro amici/famigliari della Piana Rotaliana comincia ad organizzare le prime attività promuovendo occasioni di inclusione, **rispondendo ai crescenti bisogni sociali con uno stile innovativo**. Nel primo periodo di incontri e di inclusione alcuni fondatori raccontano:

*“..l’handicap era visto come l’accadere di una disgrazia irreparabile ... un fatto cui rassegnarsi silenziosamente...”*

*“mi sono resa conto che la vita è vera e piena di dignità nella misura in cui niente viene evitato...”*

*“...c’era bisogno di una fraternità più grande, di qualcosa di più grande: di un dono accolto, goduto, scambiato, qualcosa per cui si possa dire “Grazie alla Vita.”*

### 1974-1975



### 1976-1977

La rete di persone si intreccia sul territorio della Piana Rotaliana e limitrofo. Persone provenienti da Mezzolombardo, Mezzocorona, San Michele all’Adige, Roverè della Luna, Sporminore, Nave San Rocco e Trento fanno rete accumulati dalla volontà di dar una risposta responsabile alle necessità delle persone disabili. Tra queste persone si incontrano i futuri 19 soci fondatori della Cooperativa che consapevolmente si assunsero la responsabilità, **per rispondere in forma organizzata al bisogno territoriale**. Tra questi solo 2 soci erano famigliari di persone con disabilità. Tutti erano **spinti dal senso civico, dallo spirito di servizio o dalla volontà di offrire gratuitamente la propria competenza**.

È costituita l’attuale **Società Cooperativa Sociale**, iscritta al Registro degli enti cooperativi della Provincia Autonoma di Trento alla sezione I e all’Albo nazionale degli enti cooperativi col numero A157953.

In questa fase di dovuta riflessione del nuovo soggetto giuridico prende forma lo scopo fondante di Grazie alla Vita:

*“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”*

La prima sede stabile di Grazie alla Vita è presso il convento dei Frati Francescani di Mezzolombardo.

### 1977



# Grazie alla Vita

Vengono attivati i **primi laboratori artigianali** di legatoria e di vimini, **nella consapevolezza che il lavoro è umanizzante** in quanto plasma la propria umanità ed è fonte di risposta ai bisogni propri e di chi si ama.

Nasce la visione di Grazie alla Vita del lavoro quale **occasione di rapporto per il miglioramento dello stato di benessere delle persone disabili** e di chi se ne cura.

**1981**



**CON SOLIDA**  
CONSORZIO  
COOPERATIVE  
SOCIALI  
TRENTINE



Cooperazione  
Trentina

**1986**

Agli inizi degli anni '80 Grazie alla Vita assiste alla **nascita di moltissime realtà sociali**. È **occasione di far rete**, stringe fortissimi legami con alcune realtà Italiane, tra le quali la Cooperativa "Anaconda" di Varese che diventerà un punto di riferimento per **affermare e condividere lo stile, i valori ed i principi**.

Individuando come un valore aggiunto il network tra le Cooperative Sociali, assieme ad altre 10 realtà è **socio fondatore di CON.SOLIDA**. Oggi il Consorzio rappresenta 52 Cooperative Sociali Trentine e Grazie alla Vita ne è ancora attore.

Grazie alla Vita fa parte anche della Federazione Trentina della Cooperazione e della Compagnia delle Opere.

**Per dar risposta alle nuove esigenze educative** del territorio in ambito scolastico, il Comprensorio della Valle dell'Adige decide di affidarsi all'esperienza ed alla professionalità di **Grazie alla Vita**.

La Cooperativa **attiva i primi Servizi Scolastici** ad alta professionalità all'interno delle Scuole per gli studenti con bisogni educativi speciali.

**1994**



**1996**



**Nasce l'Associazione Amici di Grazie alla Vita**. Per mezzo di questa nuova Associazione il volontariato che fin dall'inizio accompagna l'opera di Grazie alla Vita viene consolidato. **Persone che attraverso il volontariato mettono a disposizione le loro capacità e le loro qualità** attivamente con gli ospiti della Cooperativa o laboriosamente attraverso l'ideazione di iniziative creative e culturali per Grazie alla Vita



Si festeggia il **25° anniversario** della costituzione di Grazie alla Vita. I festeggiamenti promuovono eventi tra i quali si ricorda il viaggio a Loreto e la promozione di **eventi di formazione** per il personale. Da questa esperienza **Grazie alla Vita instaura il principio di formazione continua** per i propri dipendenti, ponendosi l'obiettivo di **miglioramento continuo delle competenze e della professionalità** del proprio personale.

2002



Il Comprensorio della Valle dell'Adige si rivolge a Grazie alla Vita per rispondere alle esigenze residenziali per la disabilità. Nasce la prima comunità di accoglienza e **Grazie alla Vita si apre al Servizio residenziale per disabili**. Per tenere fede ai propri valori, il Servizio viene concepito **puntando su un altro valore fondante: la persona**. Per questo **viene concepito un servizio residenziale a carattere familiare** su piccoli numeri (4-5 persone) **dove ogni ospite si possa sentire a "casa"** e non in un Centro, **affermando l'inestimabile valore del sentirsi** individui unici in preziosi momenti della quotidianità.

**Grazie alla Vita finalmente ha una propria sede.** Viene inaugurato il nuovo Centro Socio-Educativo a Mezzolombardo. Fin dalla concezione e dalla progettazione il centro è stato realizzato per dare **uno spazio adeguato** alla missione della Cooperativa, partendo dai luoghi **per creare occasioni di rapporto per il miglioramento dello stato di benessere delle persone disabili e di chi se ne cura.**

2005



2013

Al fine di **perseguire un abitare più inclusivo**, Grazie alla Vita acquista un ampio appartamento **all'interno di una palazzina residenziale** sempre a Mezzolombardo.

L'abitare tra la gente vuole perseguire uno dei principi fondanti di Grazie alla Vita: i rapporti. **L'esigenza di relazionalità di ogni individuo è fattore costitutivo di ogni singola persona.**





Oggi Grazie alla Vita è una realtà solida, Cooperativa Sociale di tipo A, punto di riferimento per la disabilità per molte famiglie, offre i suoi servizi a persone con disabilità psicofisica ed alle loro famiglie. **Servizi di accoglienza, ospitalità residenziale e semiresidenziale e servizi di assistenza scolastica servono oltre 80 persone.**

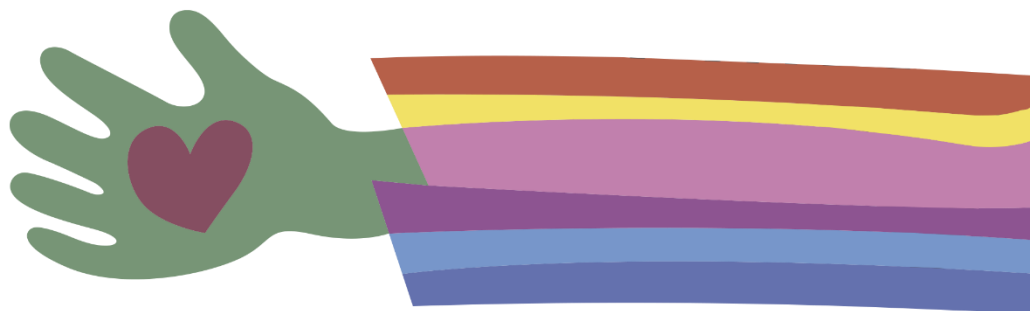


## Il nostro logo

Il logo di Grazie alla Vita **nasce dal genio di un artista** che ha condiviso un tratto della sua storia personale assieme alla Cooperativa e ha voluto regalare un'opera che rappresenta le **emozioni** vissute assieme ad ospiti, educatori e volontari e dai **valori** che hanno arricchito la sua persona nel conoscere lo stile di Grazie alla Vita. Trattasi di:

**Riccardo Schweizer**, all'anagrafe Riccardo Antonio Svaizer

Il suo genio è stato così apprezzato che l'opera è divenuta il logo attuale della Cooperativa



Come leggere l'opera:

**La mano:** rappresenta il desiderio di accoglienza e inclusione di Grazie alla Vita

**Il cuore:** simboleggia il modo in cui Grazie alla Vita intende accogliere. Fissa i **VALORI** fondanti e originari che detta lo stile di come ogni persona accoglie i disabili nostri ospiti.

**I colori:** definiscono come vogliamo che sia la vita per ogni attore che partecipa a Grazie alla Vita. Piena di emozione e sempre positiva anche se segnata dalla sofferenza.

## I nostri valori

I **valori fondanti e originari** di Grazie alla Vita **definiscono ciò che ci distingue e ci caratterizza**. Essi identificano i pilastri su cui si basa l'azione di tutte le persone che operano nella Cooperativa, da essi sono stati declinati i principi a cui Grazie alla Vita si ispira. Sinergicamente alla missione, i nostri valori delineano il nostro disegno strategico.

### PERSONA

**La centralità della persona**, dove l'inestimabile valore del singolo funge da punto di partenza per ogni azione che viene messa in campo

### VITA

**La concezione della vita come dono**, perciò sempre positiva anche se segnata dalla sofferenza fisica o morale

### CARITÀ

**Il primato della carità**, intesa come dimensione della vita indispensabile per una reale valorizzazione dell'umanità di ciascuno, di chi chiede come di chi risponde

### LIBERTÀ

**La priorità della libertà di tutti** riconosciuta come fattore determinante ed essenziale di ogni esperienza personale

### EDUCAZIONE

**Il valore dell'educazione** come la dimensione continua dell'esistenza che può permettere a tutti, in ogni circostanza, di assumersi la responsabilità di sé, del prossimo e della comunità

### LAVORO

**La concezione umanizzante del lavoro** come costruzione della propria umanità e tentativo di risposta ai bisogni propri e di chi si ama



## La nostra missione

La nostra missione è plasmata dai valori fondanti rendendoli concreti e dando loro contesto e forma. La missione porta quindi in sé l'identità che distingue l'opera ed è fondamento da cui discendono i principi e gli obiettivi che l'opera si pone.

*“Grazie alla Vita persegue lo scopo di accompagnare e di supportare persone con disabilità psicosifiche in ogni aspetto della loro vita, partendo dalla certezza che ogni individuo è definito non tanto dalla sofferenza e dalla malattia, ma dal suo desiderio di FELICITÀ”*

## I nostri principi

I principi hanno grande importanza per la nostra opera, nascono dai nostri valori e dalla nostra missione e fissano i cardini che delineano le strategie ed i metodi, i ruoli e le funzioni. L'insieme di questi elementi costituiscono l'assetto organizzativo il quale determina come gli obiettivi vengono raggiunti ed orienta l'operato quotidiano.

### Morale

Posizione della persona che è tesa a riconoscere la totalità dei fattori costitutivi della realtà

### Realismo

Il riconoscimento della realtà come punto di partenza per ogni azione e pensiero

### RAPPORTO

La concezione del *rapporto* come fattore costitutivo dell'io, fondante l'esigenza di relazionalità di ogni individuo

### RAGIONE

Strumento supremo per indagare i fattori costitutivi della realtà

### Partecipazione

La realtà di Grazie alla Vita tende ad essere un sistema partecipato a tutti i livelli ed in tutte le sue espressioni

### SUSSIDIARIETÀ

La preferenza per la costruzione di un rapporto di sussidiarietà tra soggetti sociali



## La concezione della persona e del lavoro

Grazie alla Vita vive e si sviluppa secondo una precisa visione antropologica espressa dai valori e dai principi sopra riportati, che si declinano in una precisa concezione del lavoro. Secondo tale concezione **l'uomo è il soggetto del lavoro. L'uomo non può mai essere ridotto a fattore o strumento.** Non c'è alcun dubbio che il lavoro umano abbia un valore etico ed economico in sé, ma il primo fondamento del valore del lavoro è l'uomo stesso, il soggetto. Il soggetto consapevole è libero, cioè che decide di sé stesso. L'uomo è destinato, è chiamato al lavoro, ma prima di tutto il **lavoro è «per l'uomo», e non l'uomo «per il lavoro».**

*“Il lavoro è un bene dell'uomo - è un bene della sua umanità -, perché mediante il lavoro l'uomo non solo trasforma la natura adattandola alle proprie necessità, ma anche realizza se' stesso come uomo ed anzi, in un certo senso, diventa più uomo»”*

*(da Laborem exercens - 1981).*

Senza questa considerazione non si può comprendere perché la laboriosità dovrebbe essere una virtù: infatti, la virtù, come attitudine morale, è ciò per cui l'uomo diventa buono.

## Il valore dei beni relazionali

Per primo Martin Buber, tracciando lo statuto ontologico dell'uomo, afferma che la sua struttura fondamentale è la relazionalità e il suo essere si configura metafisicamente come essere-in-relazione.

La nostra natura è relazionale, nessuno esiste a prescindere da tutto il resto. Il rapporto è quindi fattore costitutivo dell'io.

La teoria relazionale della felicità di S. Zamagni e L. Bruni parte da questa evidenza per identificare **l'utilità della relazione per la felicità dell'uomo.** Ma in questa si comprende che **non è tanto la relazione che porta alla felicità, ma è il modo e lo stile con cui essa si realizza** che lo permette: *“... il modo con cui il bene viene fornito e il modo in cui viene consumato definiscono la creazione di utilità”.*

Per questo **ogni uomo per realizzarsi ed essere FELICE** nella propria vita **deve** necessariamente **essere immerso in una rete di rapporti relazionali positivi** sostenuti da sani principi e valori vissuti mettendosi pienamente in gioco. Tutti questi rapporti umani positivi **portano benefici non solo per la persona ma generano anche un valore economico, politico, morale e educativo** in un circolo virtuoso.

Questo è ciò che si definisce **BENE RELAZIONALE!**

## I nostri obiettivi

Interpretare gli obiettivi molto spesso è difficile. **Per comprendere correttamente i nostri obiettivi è indispensabile capire come vogliamo raggiungerli.** È l'organizzazione che fa la differenza: strategie e metodi definiscono lo STILE, ruoli e funzioni strutturano l'AZIONE. **In Grazie alla Vita tutto questo è pensato per attuare i nostri valori ed i nostri principi.**



## Il disegno strategico

Grazie alla Vita disegna le sue strategie declinando i suoi scopi statutari nel contesto attuale in cui opera. **La nostra storia ci insegna che chi sogna è più avanti di chi pensa** e, per questo, vogliamo essere ambiziosi per realizzare la nostra missione.

Grazie alla Vita **parte a disegnare** le proprie strategie dal territorio in cui si trova, ovvero **dalle persone e dalle famiglie** che lo vivono, individuando i loro bisogni, analizzando le criticità e cercando di capire quali opportunità offrire nell'ottica di sfruttare appieno le potenzialità di ogni persona.

Attraverso un **processo di discernimento multidisciplinare** sono generate le strategie generali utili allo svolgimento dei servizi e le **strategie personalizzate** attente ad ogni singola persona. **Grazie alla Vita mette in rete** infatti **molteplici figure di riferimento** e di professionisti per armonizzare ogni aspetto delle Vita dei propri ospiti (medico-sanitario, psichico-mentale, educativo-assistenziale, socio-relazionale ed etico-esistenziale) e da qui vengono sviluppati ed elaborati strumenti quali **stili, strategie, piani individualizzati, progetti**.

Tali strumenti, messi in campo da educatori, assistenti, volontari e da tutte le persone presenti in cooperativa per mezzo di un processo di miglioramento continuo, **vogliono prendersi cura delle persone affidate in ogni aspetto della loro Vita** con l'obiettivo di stare con loro e favorire il loro **PERSONALE benessere biologico, psicologico, sociale ma anche culturale, esistenziale e spirituale**.

*In breve, accompagnare ed assistere ogni persona nel suo desiderio di felicità.*

Per attuare tutto questo la cooperativa mette in campo molteplici attività ed iniziative, permettono di **sperimentare sé stessi** attraverso l'autodeterminazione e lo sviluppo personale creando **relazioni** e vivendo **emozioni**. Facendo ciò l'individuo si rapporta con l'ambiente, il lavoro, lo sport, l'arte, la cultura, momenti di festa ed altri eventi in percorsi di **inclusione sociale**. Tutto questo, assieme a tanti vissuti quotidiani, in gran parte belli, talvolta problematici ma altrettanto preziosi permettono alla cooperativa di realizzare la propria missione.

Il disegno strategico di Grazie alla Vita è quindi un percorso fatto di azioni, luoghi, occasioni, strumenti e persone che si intrecciano con i diversi attori sul territorio dove la cooperativa opera, **generando beni relazionali** per e con le persone con disabilità psichiche, per chi se ne cura e per la società. Grazie alla Vita opera **spendendosi affinché i beni relazionali così generati, siano fondati sui propri valori e principi e sia resa concreta**, tra le persone sul territorio, **la missione** nella piena sostenibilità economica senza perseguire scopi di lucro.

Simbolicamente questo è il nostro disegno strategico:

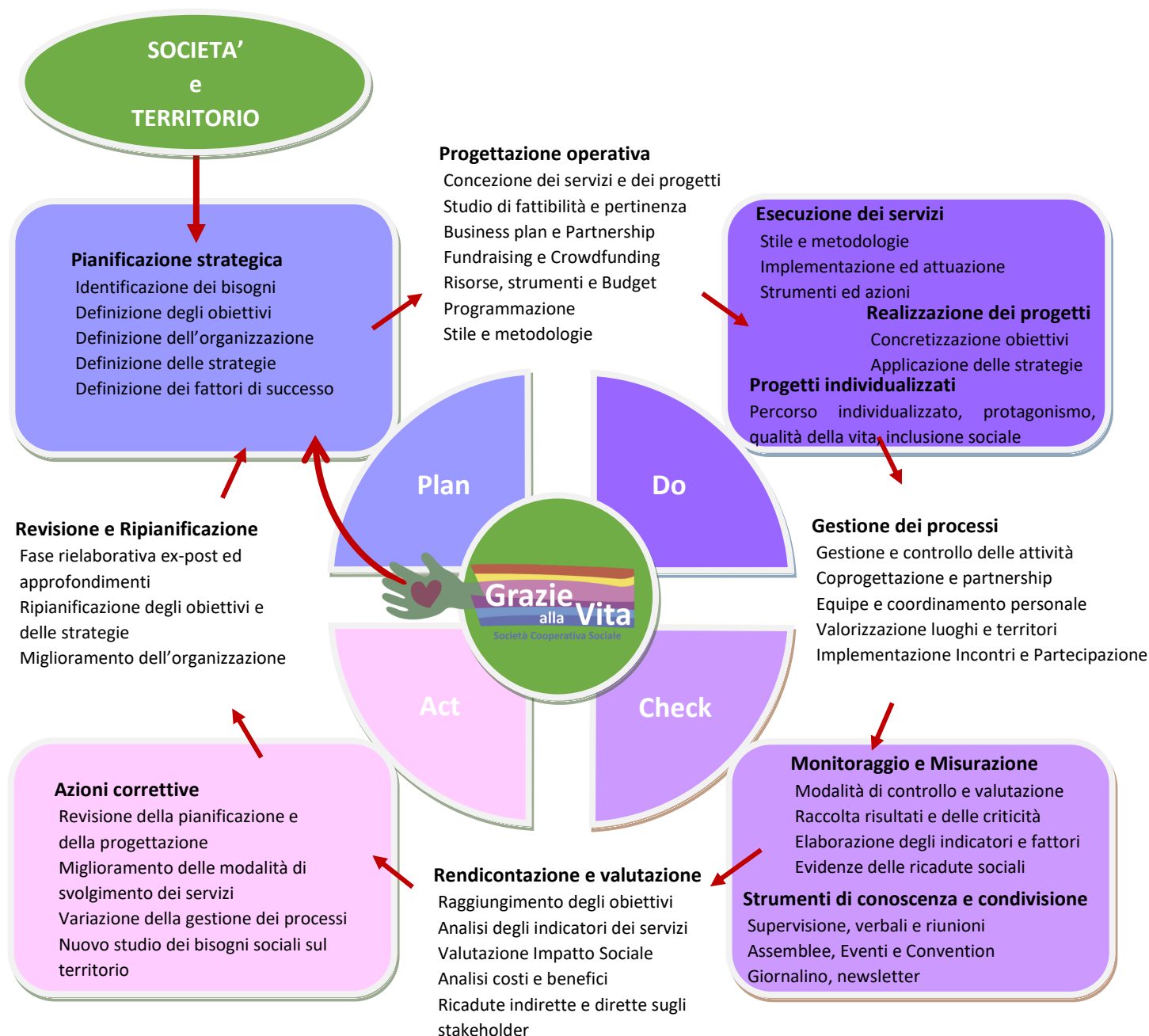


Dal punto di vista qualitativo, la Cooperativa sviluppa ed implementa i propri servizi applicando il **metodo PDCA (Plan-Do-Check-Act)** allo scopo di stabilire un iter di miglioramento continuo secondo il seguente schema.

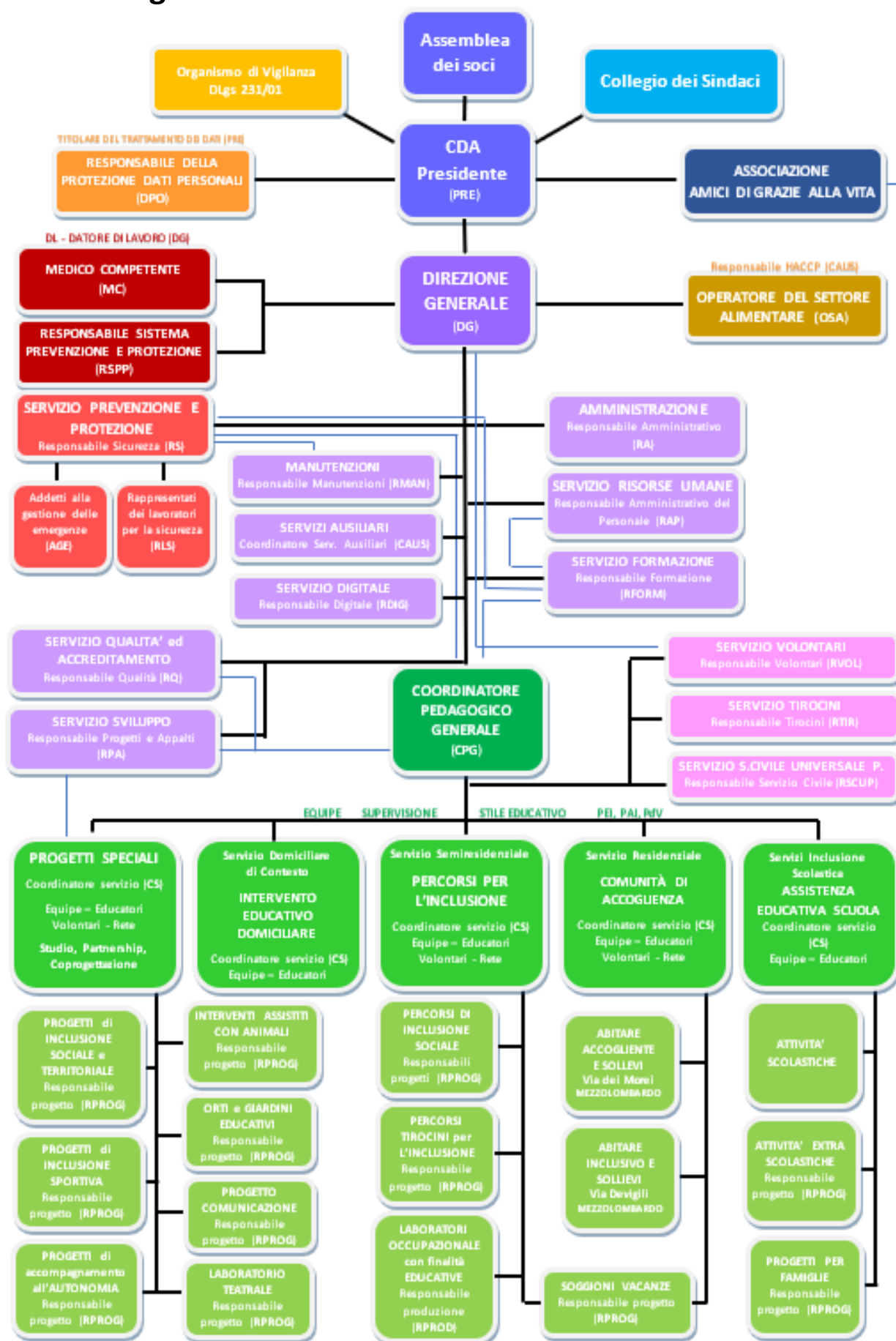
Il metodo permette di focalizzare lo scopo di ogni fase dei processi e rendere l'azione della cooperativa sempre più efficace in un iter di miglioramento continuo del suo operato. Ripianificare le strategie anche



mettendo in discussione l'organizzazione. Identificare e riaffermare i fattori che determinano il successo utili all'analisi del raggiungimento degli obiettivi e della concretizzazione della nostra missione. Perfezionare la concezione dei servizi per rispondere sempre meglio ai bisogni sociali ed ottimizzare l'attuazione dei progetti e dei servizi. Semplificando:



## La struttura organizzativa: ruoli e funzioni



## Le professionalità presenti

**Direttore Generale:** la Direzione Generale (DG) ha la funzione di coordinamento e ottimizzazione di tutte le attività della cooperativa, con lo scopo di renderle più efficaci e funzionali agli obiettivi aziendali, seguendo le direttive del Presidente (PRES) e del CDA, organizzando l'attività ed effettuando gli adeguati controlli.

**Coordinatore Pedagogico Generale:** il Coordinatore Pedagogico Generale (CPG) ha la funzione di progettazione, determinazione, coordinamento, organizzazione, controllo e ottimizzazione dei servizi offerti dalla cooperativa, con lo scopo di renderli più efficaci e funzionali agli obiettivi dell'ente, nel rispetto dell'oggetto sociale, sotto la supervisione del DG e del PRES/CDA. Ha la funzione di elaborare le linee guida operative rispondenti all'oggetto sociale della cooperativa nonché ai valori ed ai principi fondanti, garantendone l'applicazione da parte dei coordinatori di servizio (CS), delle equipe, degli educatori, degli operatori nonché dei volontari e delle altre persone coinvolte con gli ospiti. Il Coordinatore Pedagogico Generale, in collaborazione con il DG, ha la funzione di recepire e collegare tutte le informazioni tra Servizi Sociali / APSS, gli utenti del servizio e gli operatori.

**Coordinatore di Servizio:** il Coordinatore di Servizio (CS) svolge il ruolo di educatore ma con funzioni di coordinamento ed indirizzo di uno o più servizi. Il coordinamento ha lo scopo di rendere operative le metodologie e gli indirizzi pedagogico-educativo dell'ente, di attuare lo stile educativo indicato nelle linee guida al fine di perseguire gli scopi e gli obiettivi della cooperativa. Sotto la supervisione e l'indirizzo del CPG (a cui risponde e fa riferimento), pianifica i turni del personale facendo conciliare le necessità degli utenti con gli orari degli operatori messi a disposizione dal CPG considerando anche eventuali emergenze ed evoluzione dei bisogni. Il CS coordina l'equipe di lavoro del servizio che ha lo scopo di monitorare lo stato degli ospiti, le attività svolte e la loro coerenza con i singoli progetti individualizzati verificando lo stato dell'arte delle procedure operative in essere.

**Coordinatore Servizi Ausiliari:** il Coordinatore Servizi Ausiliari (CAUS) ha la funzione di coordinare tutte le attività ausiliarie necessarie alla corretta erogazione dei servizi socio-assistenziali della cooperativa quali quelle per garantire i pasti, la cura degli ambienti con i correlati approvvigionamenti.

**Responsabile Amministrativo:** il Responsabile Amministrativo (RA) ha la funzione di gestire le pratiche amministrative in particolare alle operazioni contabili e finanziarie necessarie per fatturazione, rendicontazione, riscossioni, contributi, buste paga, oneri, adempimenti fiscali, trasparenza nonché adempiere ai requisiti quale ente del terzo settore costituito in impresa sociale. Ha nelle proprie competenze la gestione di tutte le attività ufficio, delle attività di front-office e della segreteria in generale.



**Responsabile Qualità:** il Responsabile Qualità (RQ), su indirizzo e supervisione del DG, ha la funzione di presidiare il sistema della qualità dei servizi offerti dalla cooperativa e di coordinare e gestire le attività di controllo della qualità dandone atto al DG. Su indirizzo e supervisione del DG, ha la funzione di presidiare i sistemi di accreditamento dei vari servizi, gestire le attività di controllo, verificare la corretta predisposizione dei documenti da esso richiesto e di provvedere alla tenuta i relativi scadenziari promuovendo, con l'opportuno anticipo, verso DG le attività e gli adempimenti necessari al mantenimento dei requisiti previsti.

**Responsabile della Formazione:** il Responsabile della Formazione (RFORM), su indirizzo e supervisione di DG/CPG, ha la funzione di presidiare il sistema formativo dell'ente e di gestire i fabbisogni formativi di ogni dipendente. Assicura che il personale della cooperativa abbia ricevuto la formazione obbligatoria per la sicurezza, il sistema qualità/accreditamento, HACCP, 231, il trattamento dei dati nonché ogni altro aspetto lo riguardi con i relativi aggiornamenti di cui detiene e presiede gli scadenziari dando atto a DG/CPG.

**Responsabili dei Volontari, dei Tirocini e del Servizio Civile:** il Responsabile Volontari (RVOL), il Responsabile Tirocini (RTIR) e il Responsabile Servizio Civile (RSC) sono i referenti per coloro che entrano a far parte dello staff di Grazie alla Vita attraverso esperienze che non prevedono un contratto di lavoro. Accompagnano e monitorano le persone inserite, gestiscono le pratiche amministrative e gli adempimenti legati all'attivazione e gestione delle singole esperienze.

**Educatore:** con Educatore si intendono Educatori con e senza titolo così come definito dal catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento come previsto dall'art. 3 del DPP 9 aprile 2018 n. 3-78/Leg. che operano nei servizi socio-assistenziali anche residenziali, domiciliari o di contesto (non in ambito scolastico) in conformità a quanto definito dall'art. 3 lettera d) del DDL 2443/2017. Opera in équipe multidisciplinare, contesto in cui sono monitorati i bisogni e la congruità delle attività e delle modalità operative sia dell'azione socio-assistenziale che socio-educativa. L'attività dell'educatore è costantemente accompagnata da una supervisione pianificata dell'ente. Svolge nel suo ruolo tutte le attività operative necessarie a prendersi cura degli ospiti che accedono ai vari servizi socio-assistenziali offerti dell'ente applicando le metodologie, gli indirizzi pedagogico-educativo della cooperativa nonché le varie procedure operative.

**Assistente Educatore Scolastico:** con Assistente Educatore Scolastico si intendono gli Assistenti Educatori destinati ad operare con studenti con BES di cui al DPP nr. 17-124/Leg del 08/05/2008. L' Assistente Educatore Scolastico svolge la propria attività sotto coordinamento del CS e svolge nel suo ruolo tutte le attività operative necessarie a prendersi cura degli studenti BES affidati applicando le metodologie, gli indirizzi pedagogico-educativo della cooperativa nonché le varie procedure operative.

**Operatore di supporto:** gli operatori di supporto sono Operatori Socio Sanitari o Operatori di Supporto a Educatori Professionali con e senza titolo così come definito dal catalogo dei servizi socio assistenziali della



Provincia Autonoma di Trento come previsto dall'art. 3 del DPP 9 aprile 2018 n. 3-78/Leg. che operano nei servizi socio-assistenziali anche residenziali, domiciliari o di contesto (non in ambito scolastico) in conformità a quanto definito dall'art. 3 lettera d) del DDL 2443/2017. Opera in équipe multidisciplinare, ed ha il compito di monitorare i bisogni degli ospiti riportandoli al personale educativo di riferimento, supportare gli educatori nella gestione ordinaria e straordinaria dei bisogni socio-assistenziali degli ospiti nonché socio-educativi sotto indirizzo e coordinamento del CS.

**Personale Ausiliario ed Impiegato:** con Personale Ausiliario si intendono tutte le figure che svolgono mansioni anche specializzate ma in ambito di servizi generici non propriamente specifici del settore socio-assistenziale, ausiliari ai servizi erogati dall'ente. Fanno parte di questa mansione di ausiliari, addetti all'assolvimento di commissioni generiche, personale della cucina (cuochi, aiuto cuochi etc..) nonché altre eventuali figure non coinvolte direttamente nell'esecuzione di attività con gli ospiti nei servizi della cooperativa. Con Personale Impiegato si intendono tutte le figure che svolgono mansioni in ambito di servizi d'ufficio con o senza responsabilità specifiche.

## Il Tirocinio

Il tirocinio è un'attività che interessa studenti frequentanti gli Istituti Superiori delle Provincia Autonoma di



Trento ed alcune Università. Grazie alla Vita vuole porsi come luogo atto a favorire la formazione e la crescita di aspiranti Educatori e personale del sociale sul territorio anche in un'ottica di dare il proprio contributo alla rete sociale territoriale. Oltre a questo, il tirocinio per la nostra realtà è anche occasione di perseguire il nostro primario obiettivo di generare beni relazionali attraverso ciò che facciamo con gli studenti ed i giovani. I principali obiettivi delle attività di tirocinio sono:

**Accogliere e supportare i ragazzi e le ragazze che scelgono GaV affinché possano fare nel nostro servizio sia una esperienza di orientamento lavorativo e di formazione che di scoprire un modo di fare relazione che porti ad un benessere personale attraverso lo stile con cui ci poniamo con le persone con disabilità e chi se ne cura**

**Costruire e mantenere rapporti con gli Istituti, l'Università e i soggetti implicati condividendo obiettivi, aspettative e valori**

**Far conoscere la nostra realtà ai giovani del territorio e permettere loro un discernimento professionale e per Grazie alla Vita conoscere possibili dipendenti da inserire nel proprio organico**

Per l'attività di tirocinio la Cooperativa si avvale di un responsabile che accompagna i tirocinanti ed è sempre disponibile anche ad offrire la propria supervisione e mettersi in contatto con la Scuola/Università se necessario. L'attività si realizza attraverso alcuni momenti principali:

**Incontro iniziale** È sempre un valore iniziare con un momento di conoscenza tra GaV ed il tirocinante. La conoscenza reciproca attraverso la condivisione del modo di operare nella Cooperativa, delle attività e la valutazione/condivisione degli obiettivi è una prerogativa imprescindibile

**Momento di verifica di impatto iniziale** Durante le prime due settimane di tirocinio i ragazzi/ragazze sono coinvolti nelle attività, ma senza forzare la loro alla partecipazione e senza una approfondita condivisione di informazioni riguardo ad ospiti così da permetter loro di vivere un periodo di conoscenza incondizionata.

**Definizione degli obiettivi** Dopo questo viene pianificato un momento di confronto nel quale: ci si scambiano informazioni reciproche, si ridiscutono gli obiettivi di tirocinio e si ridefiniscono le attività per raggiungerli. Lo scopo è quello di capire come mettersi pienamente in gioco e definire gli aspetti su cui si deve lavorare. Da questo momento il Tirocinante ha modo di sperimentarsi nel ruolo attivo di Educatore, svolgendo attività anche in autonomia sia in piccolo che grande gruppo sempre in base alle proprie capacità sempre sotto il controllo del Responsabile e viene data la possibilità di accedere a cartelle e materiale informativo interno nel rispetto della privacy.

**Valutazione finale** Al termine del periodo di Tirocinio, il responsabile assieme ad equipe e ragazzo/a



## del percorso

condividono l'intero percorso sia dal punto di vista professionale che personale. Vengono verificati gli obiettivi prefissi e viene restituito all'istituto l'esito.

Grazie alla Vita, per favorire i tirocini mette in gioco tempo e responsabilità del proprio personale durante tutto il percorso e per tutti i momenti di incontro, condivisione e rendicontazione.

Risultati di queste attività oltre ai prodotti concreti come l'espletamento del formale Tirocinio e l'eventuale documentazione a corredo quale tesi, relazioni e altro, sono le **ore spese in attività, progetti con i nostri ospiti, le ore che il nostro personale ha investito nei ragazzi/e, la qualità del tempo vissuto con le persone coinvolte e la generazione di rapporti** tra loro.

## Il Servizio Civile Universale

A Grazie alla Vita, fin dalla sua fondazione, si sono susseguiti obiettori di coscienza e poi ragazzi e ragazze del Servizio Civile Universale Provinciale (SCUP). Alcuni dei nostri educatori provengono da questa esperienza ed hanno deciso di lavorare a Grazie alla Vita.

Anche oggi la Cooperativa offre ai giovani accolti, un luogo educativo e formativo nel settore in cui opera con una connotazione specifica per l'avvicinamento e la preparazione all'inserimento nel mondo del lavoro e rappresenta un luogo disponibile a favorire la formazione e la crescita di aspiranti educatori e personale del sociale sul territorio. Ciò avviene attraverso la proposta di un progetto di GaV (con la possibilità di certificare le competenze acquisite) che i giovani possono scegliere, dopo essersi iscritti, attraverso il portale della Provincia, a SCUP. Questo con l'ambizione di:

**Dare una possibilità di discernimento e di formazione personale ai giovani nel settore in cui si spende con lo stile che ci caratterizza**

**Far crescere e valorizzare le risorse, le potenzialità e i talenti dei giovani seguendoli nella loro crescita con noi**

**Garantire reali opportunità di autonomia, apprendimento e crescita personale e professionale**

**Dare una prospettiva di lavoro futura a giovani che hanno capito di volersi spendere nell'ambito in cui la cooperativa opera**

A Grazie alla Vita, i progetti rivolti ai ragazzi del SCUP, si strutturano, analogamente a quanto accade con i tirocinanti, in un momento di incontro iniziale seguito dall'accoglienza e l'ingresso in Equipe per poi procedere con un graduale inserimento nelle attività della Cooperativa.

Dopo un primo colloquio conoscitivo e di valutazione attitudinale per trovare la risposta più adeguata e personalizzata al giovane e al periodo di accoglienza e inserimento, i giovani in SCUP iniziano le attività con momenti costanti di Equipe, supervisione e di verifica, ma anche di formazione specifica.

Per loro la Cooperativa dedica supporto e supervisione nel progetto, gestione delle criticità, se presenti, in collaborazione con la Provincia fino a giungere alla valutazione finale del progetto.

Grazie alla Vita si avvale di un Tutor accreditato. L'OLP, l'Operatore Locale del Progetto, è la figura che segue il giovane durante tutto il progetto assieme all'Equipe, persone professionali che accompagnano i

giovani in SCUP a sperimentare anche momenti di autonomia con piccoli gruppi. I progetti offrono l'occasione di conoscere tutti gli strumenti educativi utilizzati e di capirne l'utilizzo e la realizzazione.

Le competenze individuate ad inizio progetto e coerenti con esso fanno riferimento ad un repertorio di competenze regionali in corso di validità e saranno certificate con il supporto della Fondazione Demarchi coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente.

Grazie alla Vita, mette in gioco tempo e responsabilità del proprio personale e dell'OLP durante tutto il percorso e per tutti i momenti di incontro, condivisione e rendicontazione.

I prodotti di questa attività sono le **ore investite nelle attività della Cooperativa con i nostri ospiti**, le **ore di formazione diretta ed indiretta che esperti ed il nostro personale hanno riservato per i giovani in SCUP** e la certificazione delle competenze acquisite con il progetto. Non da ultimo sono le **relazioni create** tra tutti gli attori e **la generazione di rapporti di senso** tra loro.

## Il volontariato

Grazie alla Vita è nata ed ha cominciato a strutturarsi in Cooperativa, partendo dal volontariato come forma organizzata di risposta alle esigenze degli emergenti bisogni sociali collettivi. Anche oggi i volontari per Grazie alla Vita sono una grande risorsa, per questo dal 1996 sono rappresentati dall'**Associazione Amici di Grazie alla Vita OdV**.

I volontari sono una preziosa presenza in molteplici contesti: direttamente nei servizi della cooperativa in supporto agli educatori in specifici progetti e attività; in eventi ed uscite sul territorio e di fundraising (raccolta di fondi per un progetto). Sono una grande risorsa per tutti gli eventi programmati durante le sere, le proposte nei fine settimana e nei momenti svolti fuori dagli orari di apertura dei servizi.

Nelle attività diurne dei percorsi per l'inclusione e nei servizi residenziali alcune forme dirette sul servizio da parte dei volontari si concretizzano nel supporto ad attività di vita quotidiana come: cucinare, fare la spesa, riordino e pulizia. Prezioso è anche il contributo nello stare con gli ospiti in momenti di compagnia, di accompagnamento in uscite e di partecipazione ad attività progettuali quali la cura di sé o l'orto e il giardinaggio didattico. Alcuni volontari supportano le attività di segreteria per far fronte al carico burocratico sempre molto alto.

Nella Comunità di Accoglienza i volontari hanno un ruolo relazionale molto attivo, garantiscono momenti conviviali e di inclusione sociale e territoriale oltre ad essere una grande risorsa nel mantenere gli appartamenti in ordine aiutando gli ospiti nella cura degli ambienti e dei loro beni personali.

## Gli stakeholder

Grazie alla Vita realizza il proprio compito anche grazie ad un intenso sistema di relazioni, costruito nel corso degli anni, con molti soggetti istituzionali, sociali, economici e scolastici presenti sul territorio provinciale e nazionale.

Tra i soggetti istituzionali si ricordano gli Assessorati all'Istruzione ed alle Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, le Comunità di Valle della Rotaliana Koenigsberg e della Paganella, la Comunità della Val di Non ed i principali Comuni della valle dell'Adige.

Grazie alla Vita riconosce di appartenere alla cultura e allo spirito del vasto movimento cooperativo trentino e perciò aderisce alla Federazione Trentina della Cooperazione, al Consorzio Con.solida del quale è socio fondatore, alla Compagnia delle Opere ed al CIP (Coordinamento Inclusione e Prevenzione).

Grazie alla Vita si è particolarmente impegnata nel rapporto con Con.solida e del suo Tavolo Disabilità per ragionare sul "dopo di noi" e sull'"abitare inclusivo" per le persone disabili. Questo Tavolo, composto da vari soggetti del Terzo Settore ha iniziato un percorso per verificare se possono nascere forme innovative e alternative che rispondano al bisogno abitativo delle persone con disabilità.

## Il network di Grazie alla Vita



Gli **stakeholder di missione** sono i nostri utenti, le loro famiglie ed i soci familiari.

Con loro la relazione è caratterizzata non solo dai servizi erogati, dagli strumenti educativi ed assistenziali definiti e condivisi attraverso strumenti, quali per esempio i progetti individualizzati, ma anche e soprattutto dalla condivisione dei valori, dalla consapevolezza di ciò che la Cooperativa si pone come missione, valori, principi ed obiettivi. In una parola quanto per noi è identitario.

Grazie alla Vita si relaziona con loro attraverso una condivisione sia del disegno strategico e degli obiettivi che delle attività quotidiane che concretizzano ciò che per noi è fondante. Spesso durante gli eventi promossi dalla Cooperativa i nostri stakeholder di missione non sono solo spettatori, ma anche promotori in un rapporto di influenza reciproca.

Gli **stakeholder prioritari** sono molteplici. Principalmente si riportano gli attori attivi nelle attività della Cooperativa quali i nostri soci volontari e lavoratori, i nostri dipendenti, tirocinanti e giovani del servizio civile.

Con loro la relazione è fortemente interessata dalla volontà comune di rendere concreta la missione dell'opera, cooperando per realizzare il disegno strategico in un percorso di crescita collettivo, personale e professionale nel settore in cui si opera.

Grazie alla Vita si relaziona con loro non solo in modo formale secondo le condizioni contrattuali d'ingaggio, ma bensì attraverso una responsabilizzazione reciproca e condivisa che arricchisce le mansioni, i compiti e le funzioni in molteplici ambiti, creando sinergia per il bene di tutte le persone che operano nella Cooperativa.

Altri **stakeholder prioritari** sono gli Enti Territoriali ed i Comuni, gli Istituti Scolastici, i Servizi Sociali, i Servizi e gli Assessorati delle Politiche Sociali e all'Istruzione della Provincia Autonoma di Trento.

Con loro la relazione è caratterizzata da una volontà comune di concretizzare servizi d'interesse sociale sui territori a favore delle comunità che li vivono, rispondendo in modo puntuale ed individualizzato ai bisogni sociali delle persone con disabilità psicofisica e le loro famiglie.

Grazie alla Vita si relaziona con loro formalmente attraverso accreditamenti, convenzioni, affidamenti, ma con uno stile di collaborazione reciproca, promuovendo azioni di progettazione, di condivisione delle linee di azione e sviluppo, di conciliazione dei servizi nel network territoriale, promuovendo la creazione di una rete relazionale che generi opportunità per la società.

Infine, si riportano gli **altri stakeholder** di Grazie alla Vita: Enti del Terzo Settore, Associazioni locali, Società ed Associazioni Sportive, Culturali ed Artistiche, Imprese locali, Enti di Formazione, Parrocchia e Comunità Franciscana, Federazione Trentina della Cooperazione, Con.Solida, CIP, CdO ed altre realtà del territorio.

Con loro la relazione è caratterizzata da rapporti di condivisione dei luoghi e dei valori, generando opportunità di incontro, di creatività, di sostegno reciproco e solidarietà, di momenti conviviali e di relazionalità positiva e di gioia, in occasioni di confronto e di risoluzione dei problemi comuni.

Con loro si condivide la volontà di cooperare e di collaborare per la crescita comune e personale attraverso lo sviluppo degli interessi comuni e la promozione di attività e dell'approfondimento tematico d'interesse.



Grazie alla Vita dà l'opportunità ai propri dipendenti, ai famigliari delle persone assistite e singoli interessati di poter far parte della governance dell'organizzazione diventando socio della cooperativa. Si sono inoltre sviluppati degli strumenti volti a rilevare la soddisfazione degli stakeholder col fine di raccogliere elementi utili alla riprogettazione e miglioramento dei propri servizi.

## Indagine di soddisfazione dell'utenza

Grazie alla Vita opera per creare solidi rapporti e relazioni con tutte le persone che incontra cercando di valorizzare l'apporto di ognuno. Tutti gli attori che fruiscono dei servizi offerti, famiglie e utenti, cittadini, enti in convenzione ma anche chi collabora come dipendenti, tirocinanti, ragazzi in SCUP e volontari, è coinvolto con cadenza almeno annuale in indagini di gradimento/soddisfazione promosse dall'Ente atte a monitorare la soddisfazione rispetto alle opportunità offerte e quantificare l'impatto sociale che la cooperativa vuole promuovere nel contesto in cui opera.

Queste indagini per Grazie alla Vita sono di fondamentale importanza per il processo di miglioramento continuo P-D-C-A ma hanno anche la finalità di:

- rilevare esigenze, bisogni ed aspettative nuovi e specifici,
- favorire l'emersione di bisogni e l'ascolto,
- raccogliere idee e suggerimenti promuovendo la partecipazione,
- verificare l'efficacia delle politiche della Cooperativa e degli Enti del territorio,
- migliorare la comunicazione, il dialogo nel rafforzamento della fiducia reciproca,
- favorire eventuali cause di reclamo e le conseguenti azioni.



### LIVELLO di SODDISFAZIONE

(scala da 1 a 10)



Per Grazie alla Vita, l'utilizzo della Customer Satisfaction assume quindi un valore strategico per una gestione orientata alla qualità dell'offerta dei servizi, rappresentando sia uno strumento di misurazione

della soddisfazione dell'utente, che uno strumento di miglioramento continuo della qualità dei servizi. Riassumendo si può sostenere che è utile per:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, adattandoli alle effettive esigenze dei cittadini,
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie nelle fasi di accesso, fruizione e di valutazione del servizio in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra soggetto gestore e cittadino.

## Gestione dei reclami

La rilevazione di una non-conformità, ovvero di una situazione in cui uno standard non è stato rispettato, è elemento centrale del ciclo di crescita qualitativa di un'organizzazione. La non-conformità deve essere rilevabile da chiunque e deve dare seguito ad una rapida risposta dall'organizzazione della Cooperativa attraverso l'attivazione di una azione correttiva.

Grazie alla Vita raccoglie e gestisce i reclami tutelando gli utenti. Sul sito [www.grazieallavita.it](http://www.grazieallavita.it) è pubblicato apposito modulo con i dettagli dell'iter per presentare la propria istanza. Il modulo è riportato a chiusura della presente Carta dei servizi (allegato 1). Gli utenti, i familiari e tutti gli altri portatori d'interessi hanno la possibilità di presentare reclami alla cooperativa attraverso il contatto diretto con l'educatore di riferimento di ogni utente oppure direttamente alla Direzione.

I reclami si chiudono quando chi è responsabile delle possibili azioni correttive restituisce un feedback che dichiara che la criticità è stata risolta e descrive le modalità operative utilizzate.

## Tutela della Privacy

Grazie alla Vita garantisce il diritto alla protezione dei dati personali secondo le prescrizioni contenute nel Regolamento UE 2016/79 "*Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati*" (GDPR). I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza. Per approfondimenti si rimanda all'apposita sezione presente sul sito [www.grazieallavita.it](http://www.grazieallavita.it).

## Premessa

Con le Determinazioni del Dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento nr. 00193 di data 31/05/2022 e nr. 00190 di data 04/08/2023, Grazie alla Vita ha ottenuto l'autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P.9 aprile 2018 n. 3-78/leg, per le aggregazioni funzionali persone con disabilità residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto.

Oltre ad erogare prestazioni previsti dal catalogo dei servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento, Grazie alla Vita offre Servizi di Assistenza Scolastica in molti istituti scolastici Trentini: risulta iscritta al registro dei soggetti accreditati di cui al D.P.P. 8 maggio 2008, n. 17-124/Leg. "Regolamento per favorire l'integrazione e l'inclusione degli studenti e studentesse con bisogni educativi speciali" con determinazione dirigenziale n.105 di data 14/07/2009.

Adempiendo ai criteri definiti dai requisiti di accreditamento, Grazie alla Vita offre i suoi servizi organizzandoli in modo che essi rispondano alle reali esigenze dei nostri utenti, delle loro famiglie e della società attraverso l'accrescimento del benessere degli individui coinvolti e l'instaurazione di relazioni significative tra essi.

## Standard di Qualità

Grazie alla Vita offre i suoi servizi sulla base di standard di qualità ben identificati e sviluppati nella massima trasparenza su 4 dimensioni: **Ente, Servizio, Ospite, Caregiver** (ovvero familiare o altra persona che si occupa del nostro ospite). Per ogni dimensione, Grazie alla Vita ha sviluppato dei fattori oggettivamente misurabili per i quali si è posta degli obiettivi di servizio che, in un'ottica di miglioramento continuo, cercano di rispondere sempre meglio ai bisogni. Di seguito sono riportati in modo tabellare gli standard di qualità comuni a tutti i servizi svolti da **catalogo dei servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento** nelle dimensioni generali dell'**Ente**, dell'**Ospite** e del **Caregiver**. La dimensione specifica del **singolo Servizio** (compresa l'Assistenza Educativa Scolastica) è riportata nella sezione dedicata.



## Piano con indicatori standard di qualità trasversali ai servizi

(valido per i servizi socio-assistenziali ovvero: Comunità d'accoglienza, Percorsi per l'Inclusione e Interventi educativi domiciliari per persone con disabilità)

DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
Ente	Trasparenza	Rendicontazione economica trasparente	% presenza di report economico-prestazionale periodico attività ove previsto	Percentuale	Presenza documentale
			Numero di relazioni dell'Organo di Vigilanza che certificano l'operato trasparente della cooperativa	Numero di relazioni all'anno	Relazione dell'Organo di vigilanza
			% di soddisfazione della trasparenza di GaV da parte degli stakeholder (dipendenti, famigliari, enti pubblici)	Item trasparenza nei questionari	Risultato aggregato dei questionari di gradimento
	Gettito di valore sociale	Rendicontazione della cura dei bisogni comuni affidati	% di soddisfazione della cura dei bisogni di GaV da parte degli stakeholder (dipendenti, famigliari, enti pubblici)	Item cura dei bisogni nei questionari	Risultato aggregato dei questionari di gradimento
		Rendicontazione della generazione di beni relazionali	% di soddisfazione della generazione di beni relazionali di GaV da parte degli stakeholder (dipendenti, famigliari, enti pubblici)	Item generazione di beni relazionali	Risultato aggregato dei questionari di gradimento
		Ricaduta sociale sul territorio attraverso occasioni di coinvolgimento volontari, attività incontri con altri enti, associazione ed organizzazioni del territorio.	Numero di ore di volontariato svolte	ore	Calendario organizzazione
			Numero di momenti di condivisione con il network	numero di incontri all'anno	Calendario organizzazione
			Numero di incontri di sensibilizzazione e formazione sul territorio	numero di incontri all'anno	Presenza documentale
			% di soddisfazione della cura dei bisogni di GaV da parte degli stakeholder in cui viene implementato il servizio	Item cura dei bisogni nei questionari	Risultato aggregato dei questionari di gradimento degli stakeholder
	Livello di soddisfazione complessivo da parte di tutti gli stakeholder	Monitoraggio del livello di soddisfazione complessiva	% soddisfazione complessiva stakeholder rispetto ai servizi proposti da Grazie alla Vita	Risultato aggregato delle risposte nei questionari	Risultato aggregato questionari
	Segnalazioni	Tempestività nella gestione delle segnalazioni	Giorni di risposta alle criticità segnalate con eventuale piano d'azione	giorni	Presenza documentale
Servizio	vedi singoli servizi				



DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
OSPITE	<b>SISTEMA DI ACCESSO E PRESA IN CARICO</b>				
	<b>INSERIMENTO E ACCOGLIENZA</b>	Calendarizzazione incontro preliminare entro 20 giorni dalla richiesta con famiglia/caregiver, servizi sociali e se opportuno con ospite	Numero di giorni di attesa per l'invio dell'invito all'incontro conoscitivo	Giorni	Presenza documentazione attestante l'invito e presenza verbale d'incontro
	<b>RISPOSTA IDONEITÀ</b>	Entro 14 giorni dall'incontro viene data comunicazione in merito alla possibilità di accedere ai servizi di Grazie alla Vita	Numero di giorni di attesa prima dell'invio della comunicazione	Giorni	Presenza documentazione attestante l'avvenuta comunicazione entro il termine
	<b>FIGURE DI RIFERIMENTO</b>	Assegnazione operatore in prima responsabilità e sostituto prima dell'ingresso nei servizi dell'utente	Designazione dei 2 operatori (con rispettivi ruoli) che hanno il compito di prendere in carico il nuovo utente	numero di operatori designati	Nomine riportate nei verbali d'equipe / database coordinatore
	<b>PRESA IN CARICO MULTIDISCIPLINARE</b>	Presenza in carico a 360° dell'ospite dopo monitoraggio del primo periodo	Numero di settimane per stesura dello schema di osservazione ospite all'interno del PI	Settimane	Presenza documentale con schema di osservazione
			Realizzazione eventuale incontro con specialisti e professionisti se necessario e relativo verbale (1 si / -1 no / 0 non necessario)	si = 1 / no = -1 / non necessario = 0	Presenza verbale d'incontro
		Restituzione all'equipe di lavoro	Numero di settimane prima della realizzazione dell'incontro di restituzione all'equipe	Settimane	Presenza verbale d'incontro dell'equipe
	<b>PIANO INDIVIDUALIZZATO</b>	Stesura documento in meno di 6 mesi	Numero di mesi per la definizione PI dall'inserimento dell'utente nel servizio	mesi	Documento attestante avvenuta consegna del documento PI all'assistente sociale di riferimento
		Aggiornamento continuo del documento	Aggiornamento del PI almeno una volta all'anno	numero di aggiornamenti all'anno	Documento attestante avvenuta consegna del documento aggiornato all'assistente sociale di riferimento

DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
OSPITE	<b>RISPOSTA AI BISOGNI SINGOLARI</b>				
	<b>PASTI **</b>	Garanzia menu personalizzato se necessario	Presenza della specificità aggiornata all'interno del PI	si = 1 / no = -1 / non necessario = 0	Evidenza di merito nel PI e se necessario nelle Procedure operative / Scheda di monitoraggio continuo / Piano menù settimanale
	<b>IGIENE</b>	Garanzia igiene personale a 360° se necessario	Presenza della specificità aggiornata all'interno del PI	si = 1 / no = -1 / non necessario = 0	Evidenza di merito nel PI e se necessario nelle Procedure operative / Scheda di monitoraggio continuo / Piano menù settimanale
	<b>ATTIVITÀ EDUCATIVE E CREATIVO/ESPRESSIVE</b>	Pianificazione attività personalizzate singolari e/o in gruppo	Personalizzazione di attività educative e creativo/espressive pianificate sulla base dei bisogni e capacità del singolo ospite	si = 1 / no = -1	Specifica sezione nel PI e aggiornamento periodico / Scheda di monitoraggio continuo
	<b>BENESSERE PSICO-FISICO</b>	Pianificazione attività per il benessere psico-fisico e motorio nel PI	Personalizzazione di attività psico-fisiche e motorie programmate sulla base dei bisogni e capacità del singolo ospite	si = 1 / no = -1	Specifica sezione nel PI e aggiornamento periodico / Scheda di monitoraggio continuo?
	<b>RELAZIONALITÀ (FAMIGLIE ED AMICIZIE)</b>	Supporto nell'accrescimento, cura e mantenimento della rete di relazioni tra ospiti, famiglie, dipendenti e volontari	Se individuati, presenza nei PI della descrizione dell'attività con scala degli obiettivi personalizzati	si = 1 / no = -1 / non necessario = 0	Specifica sezione nel PI e aggiornamento periodico / Scheda di monitoraggio continuo
	<b>AUTONOMIE E AUTODETERMINAZIONE</b>	Supporto nell'accrescimento e mantenimento delle massime competenze	Se individuati, presenza nei PI della descrizione dell'attività con scala degli obiettivi personalizzati	si = 1 / no = -1 / non necessario = 0	Specifica sezione nel PI e aggiornamento periodico / Diario di bordo
	<b>INCLUSIONE SOCIALE E TERRITORIALE</b>	Attività di inclusione sociale e territoriale	Programmazione individualizzata ore dedicate ad azioni di orientamento sul territorio per l'accesso e la fruizione dei servizi di base	si = 1 / no = -1	Specifica sezione nel PI e aggiornamento periodico
			Programmazione partecipazione ad eventi sul territorio	numero di eventi a cui si partecipa	Report attività/ rendicontazione sociale annuale
	<b>VACANZE ESTIVE**</b>	Soggiorno estivo/vacanza per ogni utente che lo desidera	Programmazione di soggiorni/vacanze	numero di soggiorni	Report attività/ rendicontazione sociale annuale
	<b>BENESSERE GLOBALE E QUALITÀ DI VITA</b>	Monitoraggio continuo stato di benessere e qualità di vita	Numero di incontro d'equipe	numero di incontri all'anno	Relativi verbali e scheda monitoraggio continuo
	<b>RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI APPORTARE MODIFICHE NEI PERCORSI DEGLI OSPITI IN ITINERE</b>	Garanzia di risposta alle criticità con famiglia/caregiver, servizi sociali entro 15 giorni	Numero di giorni di attesa prima della realizzazione dell'incontro per valutare le modifiche da apportare	Giorni	Presenza documentazione avvenuta richiesta e verbale dell'incontro

DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
CAREGIVER	<b>RISPOSTA MODULATA AI BISOGNI</b>	Garanzia di risposta a periodi di sollievo e/o bisogni speciali entro 15 giorni	Numero di giorni di attesa prima della realizzazione dell'incontro	Giorni	Presenza documentazione avvenuta richiesta e verbale dell'incontro
	<b>CONDIVISIONE PROGETTAZIONE, VERIFICA E RISCONTRO</b>	Condivisione progettazione con famigliari e assistenti sociali	Numero di incontri organizzati con la rete di supporto dell'utente	numero di incontri all'anno rispetto al numero di ospiti	Presenza verbali degli incontri
	<b>FORMAZIONE CONDIVISA **</b>	Piano di formazione annuale	Realizzazione di formazione congiunta tra dipendenti e caregiver	numero di formazioni condivise	Almeno 1 volta all'anno
	<b>CAPACITÀ DI ASCOLTO</b>	Garanzia di ascolto	% soddisfazione da parte dei caregiver rispetto alla disponibilità e capacità di ascolto	Item capacità di ascolto	Risultato aggregato questionari Famiglie
	<b>PARTECIPAZIONE DECISIONALE</b>	Garanzia incontro di discernimento	% soddisfazione da parte dei caregiver rispetto al loro coinvolgimento nel processo decisionale-valutativo dei percorsi dei propri figli	Item livello di coinvolgimento nei processi decisionali	Risultato aggregato questionari Famiglie
	<b>RISERVATEZZA</b>	Garanzia di riservatezza	% soddisfazione da parte dei caregiver rispetto alla riservatezza di Grazie alla Vita	Item riservatezza	Risultato aggregato questionari Famiglie
	<b>ATTENZIONE RELAZIONALE</b>	Supporto nell'accrescimento, cura e mantenimento della rete di relazioni tra ospiti, famiglie, dipendenti e volontari	% di soddisfazione della generazione di beni relazionali di GaV da parte dei famigliari	Item generazione di beni relazionali	Risultato aggregato questionari Famiglie
	<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>	Monitoraggio del livello di soddisfazione complessiva	% soddisfazione complessiva dei famigliari rispetto ai servizi proposti da Grazie alla Vita	Risultato aggregato delle risposte nei questionari delle Famiglie	Risultato aggregato questionari Famiglie

\*\*standard non applicabili per il servizio “Interventi educativi domiciliari per persone con disabilità”

## Comunità di accoglienza (servizio residenziale per persone con disabilità)

### Descrizione attività

Grazie alla Vita offre servizi residenziali a persone, giovani ed adulte, con disabilità psicofisica che frequentano i nostri percorsi per l'inclusione e necessitano di un servizio di tipo residenziale. Il nostro servizio è contraddistinto dall'alto grado di assistenza, protezione e tutela ed è organizzato sia su brevi periodi, detti di sollievo, che a lunghi periodi di accudimento/cura anche offrendo la residenza alle persone che lo necessitano. Il servizio è flessibile e si adegua alle diverse esigenze delle persone accolte e si integra agli altri servizi della cooperativa. Gli utenti trascorrono nell'alloggio soprattutto le ore serali e notturne dalle 17.00 alle 9.00 ed i giorni festivi compresi i fine settimana, 365 giorni all'anno. Durante la settimana il servizio è raccordato con le attività dei percorsi per l'inclusione.



Le comunità di accoglienza di Grazie alla Vita sono contraddistinte da una dimensione familiare. Le persone accolte non superano le 5-6 per ogni abitazione al fine di mantenere un clima familiare e favorire dinamiche relazionali positive, nella Comunità ogni aspetto della vita è condotto in modo domestico dalla preparazione dei pasti, alla spesa, alla raccolta differenziata fino alle pulizie, alla stiratura ed altro senza tralasciare i momenti conviviali e di gioco. Le attività atte allo sviluppo e all'affinamento delle autonomie domestiche e di cura personale sono inserite in modo strutturale nella quotidianità. Queste sono riportate all'interno di un piano individualizzato condiviso con famiglia e gli assistenti sociali e puntano a portare ad un migliore benessere la singola persona. Durante i fine settimana a seconda della stagione e della sicurezza di ogni ospite sono praticati eventi familiari, passeggiate, visite, uscite ed altro nella vita comunitaria.

### Obiettivi

Le comunità di accoglienza in Grazie alla Vita sono pensate per promuovere i seguenti aspetti:

- **Rispondere al bisogno** delle persone disabili e dei loro famigliari nelle situazioni in cui non vi siano le condizioni di permanenza in famiglia, **offrendo un'adeguata accoglienza residenziale** per il periodo necessario;
- **Promuovere l'autonomia in continuità** dell'intervento educativo, abilitativo e assistenziale rivolto agli utenti che frequentano i **percorsi per l'inclusione**, attraverso periodi di soggiorno in Comunità di accoglienza consentendo alle famiglie periodi di sollievo. Gli ospiti vengono seguiti sia dall' Equipe della Comunità che da quella per i percorsi per l'inclusione con la stessa metodologia;



- **Favorire percorsi di vita in autonomia** rispetto alla famiglia d'origine, in un **progetto di vita** che affronti gradualmente il tema del "Dopo di Noi";
- **Favorire e mantenere i rapporti familiari** degli utenti anche attraverso sollievi per favorire le famiglie con momenti di alleggerimento del carico di assistenza;
- Integrare i vari Servizi Territoriali e Diurni perfezionando la rete di servizi pubblici e privati del territorio;
- Creare e partecipare a momenti ed iniziative per promuovere l'**inclusione sociale territoriale** favorendo un contesto in cui le persone disabili sviluppano relazioni e legami sociali.

## Figure professionali

Gli educatori e gli operatori di supporto impiegati sono in possesso dei titoli professionali adeguati nel pieno rispetto delle figure previste dal Catalogo dei Servizi provinciale. All'interno dello staff sono coinvolti in maniera continua volontari e tirocinanti che arricchiscono il lavoro svolto dall'equipe degli educatori. I percorsi sono realizzati partendo da un progetto individualizzato che prevede l'affiancamento di un educatore di riferimento all'interno di un'equipe. I progetti si concretizzano in momenti ed attività individuali, di piccolo o grande gruppo anche in base alla specificità di ogni rapporto educativo. Gli educatori sono seguiti dal Coordinatore Pedagogico Generale il quale si occupa di supervisionare le attività di supporto messe in campo dagli educatori e funge da referente con la rete di sostegno (caregiver, assistenti sociali ecc..).

## Luoghi

- Sede principale della Cooperativa, in via dei Morei, 41 a Mezzolombardo. Nella struttura è situato un appartamento contraddistinto da spazi molto ampi ed adeguati ad ogni tipologia di disabilità. Il piano adibito alla comunità di accoglienza vede una cucina ed un soggiorno, due bagni standard ed uno ad elevata accessibilità, molti locali accessori per varie attività e 4 camere con 7 letti, uno per l'operatore in turno notturno, uno per le emergenze e cinque per accoglienze programmate, temporanee o di lunga durata. La comunità dispone poi del giardino e degli spazi comuni della sede che permettono di rendere molto flessibili le attività e le opportunità abitative.
- Appartamento di Via Carlo Devigili, 30/A sempre a Mezzolombardo. Questo appartamento è situato in una nuova palazzina di recente costruzione, dispone di tre stanze da letto, cucina, soggiorno, un bagno standard ed uno ad elevata accessibilità per un totale di circa 110 mq calpestabili e dispone di un ampio giardino e altri spazi accessori. La collocazione dell'abitazione all'interno di un piccolo condominio in zona residenziale favorisce la possibilità di nuovi rapporti e di interazioni con il contesto circostante oltre a fornire un'opportunità di stimolo per il mantenimento dell'autonomia negli spostamenti di alcuni ospiti.



L'appartamento è strumento per un abitare inclusivo. La struttura permette di disporre di 7 posti letto: uno per l'operatore in turno notturno, uno per le emergenze e cinque per accoglienze programmate, temporanee o di lunga durata.

## Modalità di presa in carico

La presa in carico avviene di norma su indicazione del servizio sociale del territorio, a seguito di una valutazione dell'effettiva esigenza familiare. È possibile prevedere delle accoglienze richieste direttamente dalla famiglia, in questo caso è necessaria un'analisi tecnico-economica sulla base delle necessità dell'ospite e della sua famiglia.

## Eventuale compartecipazione alla copertura dei costi del servizio

La retta del servizio viene corrisposta dai servizi territoriali competenti sulla base dei costi determinati dalla normativa provinciale. La compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base agli indicatori economici del nucleo familiare.

## Standard di qualità

DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
Servizio Comunità	PERIODI DI APERTURA	Garanzia continuità servizio	Tutti i giorni dell'anno	Percentuale	Calendario organizzazione
	ORARI DI APERTURA	Garanzia copertura quotidiana	Numero di ore di apertura del servizio (24 ore su 24)	media ore al giorno	Calendario organizzazione
	PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ	Garanzia presenza pianificazione	Presenza di pianificazione giornaliera	Percentuale	Presenza planning giornaliero
	RISPOSTA AI BISOGNI	Garanzia di risposta all'inserimento nei servizi	Numero di giorni di attesa tra la richiesta e l'invio della comunicazione della presa in carico	Giorni	Presenza documentazione attestante l'avvenuta presa in carico
	SERVIZIO MENSA	Somministrazione cene, pranzi e colazioni e merende	% erogazione prestazione nei giorni di apertura	Percentuale	Presenza documentale
		Varietà e bilanciamento menù	% diversità dei pasti nella settimana	Percentuale	Presenza menu documentale
	SUPERVISIONE	Pianificazione annuale della supervisione sulle attività portate avanti dagli operatori	Numero di ore di supervisione organizzate per i dipendenti di GaV	ore	Calendario organizzazione
	FORMAZIONE PERSONALE	Pianificazione annuale della formazione	Numero di ore di formazione organizzate per i dipendenti di GaV	ore	Calendario organizzazione

## Percorsi per l'inclusione (servizio semiresidenziale per persone con disabilità)

### Descrizione attività

Grazie alla Vita offre percorsi per l'inclusione attraverso il servizio in forma semiresidenziale occupandosi della disabilità psicofisica ed offrendo un'opportunità di accoglienza inclusiva mirando al benessere degli ospiti.

Il servizio si sviluppa in due direzioni:

- interventi con finalità educative, comunicative, di socializzazione ed inclusione oltre che di rinforzo alle competenze necessarie alle attività di vita quotidiana;
- interventi che sviluppano (o potenziano) le competenze e le abilità pratico-manuali e/o socio/relazionali.

La metodologia adottata basa la propria specificità sul rapporto educativo come strumento principale per perseguire il miglioramento dello stato di benessere della persona.

I Percorsi per l'inclusione proposti da Grazie alla Vita sono in forma semiresidenziale e sono studiati e pensati per rispondere ai bisogni delle persone con disabilità psicofisica. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

I percorsi hanno quindi finalità educative, comunicative, di socializzazione ed inclusione oltre che di rinforzo alle competenze necessarie alle attività di vita quotidiana. Oltre a questo, mirano anche allo sviluppo di competenze, abilità pratico-manuali e/o socio/relazionali.

Il servizio è arricchito da numerosi progetti in ambito creativo, di artigianato, sportivo, artistico, culturale, di scoperta del territorio e dell'ambiente. Inoltre, sono arricchiti di tirocini di inclusione in realtà aziendali del territorio. Questo nell'ottica di raggiungere gli obiettivi definiti dall'equipe nei piani educativi individuali di ciascun ospite.

Per una descrizione dettagliata dei singoli percorsi si rimanda alla sezione "Progetti speciali" del presente documento.

### Obiettivi

Lo scopo generale del Servizio è perseguire il **miglioramento dello stato di benessere globale della persona in tutti gli aspetti della vita quotidiana** sia sociale, biologico, psicologico, che culturale. Questi aspetti si declinano concretamente nei seguenti obiettivi:

- aiutare quotidianamente le persone ad allargare la propria trama di rapporti sia interpersonali che in gruppo anche nelle reti relazionali con Associazioni e realtà del territorio in eventi, gite ed altre occasioni di incontro. Trovare canali di



comunicazioni efficaci che permettano di entrare in rapporto con chi si incontra;

- supportare ed accompagnare gli ospiti in un percorso di cura della persona e della salute, migliorando le autonomie di base e la valorizzazione di sé, attuando percorsi che favoriscono la motricità con attività in palestra, uscite a piedi, piscina, andare a cavallo, etc;
- promuovere il protagonismo e l'autodeterminazione per una crescita della persona sempre più responsabile e capace di scegliere e aderire a percorsi che aumentino il proprio benessere psichico. Acquisire abitudini e stili di vita sani, dare espressione alla creatività e alla vena artistica, vivere momenti di relax, distensione e svago;
- promuovere occasioni di **accrescimento culturale** attraverso visite museali, eventi culturali, attività di musica e di teatro, visite storico-territoriali, letture, attività con strumenti digitali e quant'altro possa giovare **al benessere delle persone** di cui ci prendiamo carico;
- **favorire la capacità della conoscenza della realtà** per migliorare le competenze cognitive e sensoriali delle persone e quindi permettere loro di affrontare la propria vita in maniera più strutturata che promuova la maggior autonomia possibile.



Oltre a questo, la Cooperativa vuole anche:

- **creare luoghi, occasioni di incontro ed attività per l'intera collettività** con le persone con disabilità, **generando relazioni positive per loro**, per chi se ne cura e per le persone che con loro vivono eventi, feste, gite, escursioni ed altre occasioni di incontro;
- **supportare le famiglie ed i caregiver** in generale durante tutta la vita dei nostri utenti donando loro supporto, confronto e sollievo cercando di creare un percorso individuale per ogni nostro ospite per il loro progetto di vita, promuovendo l'accompagnamento graduale al "Dopo di Noi".

## Figure professionali

Gli educatori impiegati sono in possesso dei titoli professionali adeguati. All'interno dello staff sono coinvolti in maniera continua volontari, giovani in servizio civile e tirocinanti che danno supporto al lavoro degli educatori. I percorsi sono realizzati partendo da un progetto individualizzato che prevede l'affiancamento di un educatore di riferimento all'interno di una equipe. I progetti si concretizzano in momenti ed attività individuali, di piccolo o grande gruppo anche in base alla specificità di ogni Rapporto Educativo. Gli educatori sono seguiti dal Coordinatore Pedagogico Generale il quale si occupa di supervisionare le attività di supporto messe in campo dagli educatori, co-individuare soluzioni laddove emergano nuove necessità e funge da referente con la rete di sostegno (caregiver, assistenti sociali ecc..).



## Luogo di realizzazione

Questo servizio è realizzato presso la sede principale della Cooperativa, in via dei Morei, 41 a Mezzolombardo. I percorsi prevedono abitualmente uscite ed attività sul territorio della Piana Rotaliana.

## Modalità di presa in carico

La presa in carico avviene di norma su indicazione del servizio sociale del territorio, a seguito di una valutazione dell'effettiva esigenza familiare. Nel servizio sono accolti utenti dei seguenti territori: Comunità della Paganella, Comunità della Valle di Non, Comunità Rotaliana Koenigsberg e Comune di Trento.

## Eventuale compartecipazione alla copertura dei costi del servizio

La retta viene determinata con provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito.

## Standard di qualità

DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
SERVIZIO PERCORSI PER L' INCLUSIONE	PERIODI DI APERTURA	Garanzia continuità servizio	% di giorni feriali di apertura del servizio all'anno	Percentuale	Calendario organizzazione
	ORARI DI APERTURA	Garanzia copertura quotidiana	Numero di ore di apertura del servizio (dalle 9.00 alle 17.00)	media ore al giorno	Calendario organizzazione
	PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ	Garanzia presenza pianificazione	Presenza di pianificazione giornaliera	Percentuale	Presenza planning giornaliero
	PROGETTAZIONE DEI SERVIZI/ATTIVITÀ	Progettazione attività/servizi	Numero di attività/servizi progettati durante l'anno	numero di attività/servizi	Cartelle di progettazione dei servizi interni / progetti inviati a finanziatori
	RISPOSTA AI BISOGNI	Garanzia di risposta all'inserimento nei servizi	Numero di giorni di attesa tra la richiesta e l'invio della comunicazione della presa in carico	Giorni	Presenza documentazione attestante l'avvenuta presa in carico
	SERVIZIO MENSA	Somministrazione pranzi e merende	% erogazione prestazione nei giorni di apertura	Percentuale	Presenza documentale
		Varietà e bilanciamento menù	% diversità dei pasti nella settimana	Percentuale	Presenza menu documentale
	SUPERVISIONE	Pianificazione annuale della supervisione sulle attività portate avanti dagli operatori	Numero di ore di supervisione organizzate per i dipendenti di GaV	ore	Calendario organizzazione
	FORMAZIONE PERSONALE	Pianificazione annuale della formazione	Numero di ore di formazione organizzate per i dipendenti di GaV	ore	Calendario organizzazione

## Interventi educativi domiciliari per persone con disabilità

### Descrizione attività

Grazie alla Vita attraverso il servizio d'intervento domiciliare educativo si propone di sostenere ed accrescere le potenzialità evolutive della persona con disabilità e dei suoi familiari fornendo un supporto educativo nei vari momenti della vita quotidiana. I tre aspetti principali che configurano gli interventi sono il mantenimento e lo sviluppo delle capacità cognitive motorie nella persona disabile, il supporto alla genitorialità e lo sviluppo della rete sociale attorno alla famiglia nella comunità in cui vivono.

L'Intervento domiciliare educativo è realizzato con educatori che operano nell'ambiente di vita del nucleo familiare. Agiscono sulla base di una progettualità educativa individualizzata condivisa con la famiglia e degli stakeholder che compongono la rete di supporto.

Il servizio è destinato a nuclei familiari in cui vivono persone con disabilità ed a persone con disabilità singole.

### Obiettivi

- **Rafforzare le autonomie personali** nella gestione quotidiana domestica;
- **Supportare le famiglie** nell'acquisizione di competenze da impiegare nella gestione di figli/e con disabilità;
- **Supportare le famiglie** nella creazione di una rete comunitaria di supporto e condivisione;
- **Favorire l'orientamento tra i servizi del territorio** attraverso la programmazione di uscite accompagnate nel territorio di riferimento;
- **Promuovere l'inclusione sociale** attraverso la partecipazione ad eventi proposti nel territorio;
- Sostenere l'utente nello **svolgimento dei compiti scolastici**;
- **Proporre forme di integrazione con altri percorsi** di Grazie alla Vita e/o con servizi di altri Enti del Terzo Settore.

### Figure professionali

L'erogazione del servizio avviene per mezzo di educatori della Cooperativa in possesso dei titoli adeguati e richiesti dal Catalogo dei Servizi provinciale. I percorsi sono realizzati partendo da un progetto individualizzato che prevede la designazione di un educatore di riferimento, il quale però non rappresenta l'unico interlocutore con la famiglia ma è parte di un d'équipe che gestisce il caso collettivamente. Grazie alla Vita predilige un metodo di operare in team, che nel caso del servizio IDE ordinariamente è composto da 2 educatori, per i seguenti motivi: 1) creare più relazioni tra la persona accolta nel servizio 2) creare una mini-equipe di lavoro e condivisione del caso; 3) migliorare la garanzia di continuità dei servizi in caso di

imprevisti con personale già inserito sul caso specifico. Le equipe sono coadiuvate dal Coordinatore di Servizio e supervisionate dal Coordinatore Pedagogico Generale.

## Luogo di realizzazione

Il servizio è attivabile sulle comunità di valle convenzionate con il nostro Ente.

## Modalità di presa in carico

La presa in carico avviene su indicazione del servizio sociale del territorio, a seguito di una valutazione dell'effettiva esigenza familiare.

## Eventuale compartecipazione alla copertura dei costi del servizio

La retta viene determinata con provvedimento della Provincia; la compartecipazione alla spesa per il cittadino varia in base al reddito.

## Standard di qualità

DIMENSIONE	Fattori di qualità	Standard di qualità (valore atteso)	Indicatore (quantità/impegno/programma/documenti)	Unità di misura	Misuratore
SERVIZIO INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI	COPERTURA SERVIZIO IN CASO DI ASSENZA PROGRAMMATA	Garanzia svolgimento servizio	Giorni di mancato servizio prima della sostituzione	Giorni	Calendario organizzazione
	COPERTURA SERVIZIO IN CASO DI ASSENZA NON PROGRAMMATA	Garanzia svolgimento servizio	Giorni di mancato servizio prima della sostituzione	Giorni	Calendario organizzazione
	CONTINUITÀ FIGURE PROFESSIONALI	Garanzia continuità riferimenti educativi	Impegno di svolgere il servizio con Educatori che hanno preso in carico l'utente	Percentuale	Presenza documentazione attestante l'avvenuta presa in carico dall'educatore
	SUPERVISIONE	Pianificazione annuale della supervisione sulle attività portate avanti dagli operatori	Numero di ore di supervisione organizzate per i dipendenti di GaV	ore	Calendario organizzazione
	FORMAZIONE PERSONALE	Pianificazione annuale della formazione	Numero di ore di formazione organizzate per i dipendenti di GaV	ore	Calendario organizzazione

## Assistenza educativa scolastica



### Descrizione attività

Grazie alla Vita offre servizi di Assistenza Educativa nelle scuole cercando di favorire l'integrazione scolastica di studenti con bisogni educativi speciali (BES) attraverso un progetto individualizzato. L'assistenza scolastica erogata da Grazie alla Vita è contraddistinta dai seguenti aspetti: personalizzazione dell'intervento, personale altamente qualificato, supervisione del lavoro realizzato dal nostro personale e promozione della collaborazione con i dirigenti e i coordinatori responsabili dei progetti per disabili delle diverse scuole.

In questa direzione va il lavoro di Grazie alla Vita volto a valutare il nostro personale in base alle esigenze e alle caratteristiche personali dello studente in modo da aiutarlo il più possibile nel suo percorso di inclusione. Il servizio è destinato a studenti di scuola elementare, media e superiore, con difficoltà derivanti da una situazione di disagio o di disabilità fisica o psichica per cui è necessario un intervento individualizzato per permettere la reale inclusione in un percorso scolastico.

### Obiettivi

- Rispondere alle necessità degli studenti con bisogni educativi speciali all'interno del contesto scolastico **favorendo il loro apprendimento;**
- Incrementare **le autonomie nell'apprendimento degli studenti;**
- **Favorire l'inclusione scolastica** con i compagni e gli insegnanti stimolando la creazione di relazioni positive.

### Figure professionali

L'erogazione del servizio avviene per mezzo di assistenti educatori della Cooperativa in possesso dei titoli adeguati e richiesti dai criteri di accreditamento del Servizio Istruzione della Provincia, ma anche altamente preparati e con importanti esperienze lavorative che permettono loro di gestire situazioni anche con alto grado di complessità. Agli assistenti vengono trasmesse le competenze e conoscenze che la Cooperativa ha sviluppato in quasi mezzo secolo di attività nel mondo della disabilità attraverso un consolidato sistema di raccordo tra assistenti educatori e personale responsabile della Cooperativa. In questo modo è possibile garantire che il lavoro educativo non sia affidato alla buona volontà del singolo assistente educatore, ma piuttosto sia il frutto della elaborazione e della corresponsabilità di più soggetti competenti. Gli assistenti inoltre sono supervisionati dal Coordinatore del servizio educativo e dal Coordinatore Pedagogico Generale, i quali incontrano periodicamente gli assistenti educatori, valutando insieme a loro il lavoro



svolto e cercando di risolvere le eventuali problematiche emerse. Il Coordinatore Pedagogico Generale è presente agli incontri di verifica previsti con gli esperti e gli insegnanti, all'interno dell'istituzione scolastica. Questo permette una progettazione unitaria e una condivisione del lavoro svolto con tutte le figure che sono coinvolte nell'intervento educativo per l'alunno.

## **Luogo di realizzazione**

Gli istituti scolastici che richiedono questo tipo di servizio sono sparsi in diverse località della provincia, in particolare nel capoluogo, nei territori a nord-ovest di Trento e nella Valle dei Laghi.

## **Modalità di presa in carico**

La presa in carico avviene mediante assegnazione diretta da parte degli istituti scolastici in cui si garantisce il servizio. Si favorisce la promozione della collaborazione con i dirigenti e i coordinatori responsabili dei progetti per disabili delle diverse scuole. La direzione della cooperativa, il coordinatore del servizio ed il personale educativo si rende disponibile per gli incontri di programmazione, di verifica e gli incontri con i diversi specialisti per poter concordare il più possibile le linee del loro intervento supportando gli insegnanti ed i referenti BES.

## **Eventuale compartecipazione alla copertura dei costi del servizio**

Il costo è coperto dall'istituzione scolastica nella quale viene implementato il servizio.

## **Standard di qualità**

Gli standard di qualità vengono condivisi con gli enti convenzionati attraverso la stipula di convenzioni pubbliche e variano a seconda della richiesta della committenza.

## Laboratorio teatrale

### Descrizione e attività

Il teatro è una delle attività che caratterizza Grazie alla Vita. Essa interessa circa 10-15 ospiti dei percorsi di inclusione e coinvolge anche Volontari, Stakeholder nonché la popolazione tutta durante gli spettacoli e gli eventi correlati in rinfreschi ed altro. Questa attività ha sempre rappresentato norme potenzialità relazionali, espressive ed emotive nonché di benessere per le persone con disabilità, per chi se ne cura (dipendenti e volontari) e per le Associazioni e le realtà con cui Grazie alla Vita collabora.

### Obiettivi

- **Costruire relazione** fra i diversi soggetti coinvolti e con gli spettatori;
- Attraverso l'esperienza teatrale promuovere l'**inclusione sociale**;
- **Valorizzare i talenti** dei nostri ospiti di un percorso teatrale e promuovere il loro benessere esistenziale;
- Favorire **accrescimento culturale** ed il piacere di conoscere la storia, le tradizioni e quant'altro contestualmente a quanto messo in scena;
- **Sensibilizzare culturalmente la società** in un contesto di valorizzazione delle persone con disabilità che hanno dei talenti nonostante le loro difficoltà;
- Valorizzare il lavoro teatrale attraverso accesso agli spettacoli con offerta liberale e di Fundraising di chi crede nel progetto.



## Laboratorio creativo-espressivo con finalità di riciclo-riuso

### Descrizione e attività

Il Laboratorio creativo-espresso con finalità di riciclo e riuso è il principale Laboratorio che caratterizza Grazie alla Vita. Esso interessa a rotazione la gran parte dei nostri ospiti accolti nei percorsi di inclusione che, a seconda degli obiettivi individuali, vengono a svolgere una o più attività nel processo di riciclo e produzione dei manufatti creativo-espressivi. Il Laboratorio si caratterizza anche per l'attività finale di autofinanziamento in eventi quali Mostre di Beneficenza ed altri Eventi, aperti a tutti, di





valorizzazione dei nostri ospiti. I beni prodotti da materiali di scarto o di giacenza, realizzando oggetti d'arredo, cornici, icone, vasetti e brocche decorati spesso sfruttando materiali e tecniche molto varie, utili agli scopi educativi che puntano a stimolare la capacità di sostenere sequenze di lavoro anche lunghe e complesse. Questo, unito alla necessità di sviluppare il pensiero creativo per concretizzare le idee, permette ai nostri ospiti di sperimentarsi in modo piacevole creando oggetti di decoro ed utilità. Questi oggetti vengono quindi utilizzati in eventi di beneficenza per l'auto autofinanziamento in occasioni di inclusione sociale.



## Obiettivi

- **Favorire un'esperienza espressiva** per loro piacevole e **gratificante**, che sostenga a livello motivazionale l'**impegno a concludere un lavoro**, promuovendo l'accrescimento delle capacità personali di ogni ospite e li porti ad uno stato di **miglior benessere psichico**;
- Accrescimento delle **capacità di sostegno dello stress** e della frustrazione nell'affronto delle difficoltà e dei possibili errori di prestazione;
- **Migliorare i requisiti cognitivi dell'attenzione e della concentrazione** attraverso un'attività espressiva che implica esecuzione costante e paziente di sequenze di lavoro opportunamente pensate per ogni utente;
- **Costruire occasioni di incontro e relazione** durante le attività per la promozione dei lavori, luoghi in cui si desidera anche accrescere la cultura dell'accoglienza.

Questa attività laboratoriale ha anche numerosi altri obiettivi educativi trasversali che, oltre alla conoscenza e alla espressione di sé, mirano a migliorare gli aspetti cognitivi, le prassi e la capacità di lavorare in gruppo.



## Laboratorio occupazionale con finalità educative

### Descrizione e attività

Il Laboratorio Occupazionale con finalità educative nasce a Grazie alla Vita per favorire l'educazione al lavoro delle persone accolte e per stimolare ed accrescere specifiche competenze. Esso è centrato su attività di riciclo della carta e piccolo assemblaggio volte alla realizzazione di manufatti che richiedono abilità manuali semplici, ma di controllo fine. Esse allenano la motricità fine, la concentrazione, l'attenzione e la tolleranza alla fatica nonché il lavoro di gruppo. Il Laboratorio Occupazionale interessa a rotazione la gran parte degli ospiti e tutti ne traggono beneficio personale poiché, pur dovendo sostenere ritmi e mansioni non facili, si sentono realizzati. Il laboratorio si caratterizza anche per l'attività finale di consegna dell'ordine nella quale i nostri ospiti incontrano e si relazionano con le imprese o le persone che commissionano le lavorazioni. Questo diventa occasione di sentirsi parte di una filiera di creazione di beni concreti valorizzando il contributo di ognuno.

I beni prodotti sono di 2 tipi diversi tra di loro.

I primi sono kit da montare, sacchetti per cani da incollare, dispositivi elettrici da assemblare ed altri beni simili. Le lavorazioni che imprese o privati ci commissionano vengono valutate sotto il profilo della fattibilità organizzativa (scadenze, complessità ecc....). Materiali e componenti da lavorare vengono distribuiti e predisposti (setting di lavoro), spiegando minuziosamente agli ospiti ogni sequenza, passaggio e operazione da svolgere in base alle capacità e abilità in loro possesso. Le lavorazioni vengono controllate ed eventualmente corrette possibilmente con il coinvolgimento degli ospiti.

I secondi beni prodotti, invece, sono realizzati a partire dalla carta di scarto che viene riciclata, sminuzzata, ammorbidita, trattata ed additivata con vari elementi generalmente naturali (petali, erbe ed altro), pressata e fatta asciugare. Da questi pregiati fogli di carta vengono poi realizzati biglietti per eventi privati, bomboniere, ed altri vari manufatti su ordine.

### Obiettivi

- **Favorire un'esperienza** occupazionale che dia consapevolezza ai nostri ospiti del loro potenziale lavorativo e possano sentirsi realizzati per le loro capacità e risorse personali promuovendo **miglior benessere psichico ed esistenziale**;





- Accrescimento delle **capacità cognitive, di manualità fine, di sostegno allo stress e di rispetto dei ruoli e degli spazi** attraverso un'attività occupazionale a fini educativi;
- **Costruire occasioni di inclusione lavorativa e relazione** durante le attività di incontro con le imprese e con le persone commissionartici.



## Percorsi di inclusione sportiva e di attività motoria

### Descrizione e attività

Nella declinazione dei progetti individualizzati per ogni nostro ospite una delle massime priorità è garantire un pieno benessere psico-fisico e lo sviluppo dell'autonomia motoria. Grazie alla Vita, promuove numerose attività motorie e sportive all'interno dei percorsi educativi di ciascuno tenendo conto delle capacità e delle competenze individuali. L'attività motoria si adopera sia a garantire eventuali esercizi prescritti da professionisti di cui il nostro ospite si avvale che per proporre alle persone attività piacevoli anche sotto forma di gioco benché studiato per favorire occasioni di movimento che incrementano il benessere fisico della persona. Anche nei momenti come la preparazione di materiali, spogliatoio, doccia etc., sono occasione educativa e di sviluppo e stimolo per favorire le autonomie personali.

Le attività principali sono:

- **Attività in palestra:** Grazie alla Vita vanta ampi spazi dedicati e ben attrezzati in cui si possono praticare esercizi motori, attività ludiche con palloni, esercizi di rinforzo muscolare, coordinazione oculo-manuale nonché ginnastica dolce e di mantenimento.
- **Attività in piscina:** le attività motorie in acqua stimolano positivamente molti nostri ospiti, favoriscono in modo completo il benessere del corpo e le capacità di coordinamento. Sono attività molto gradite e rilassanti.
- **Attività all'aperto sul territorio:** in molte occasioni, quando il tempo lo permette, sono svolte escursioni all'aperto in parchi ed in altri contesti che il nostro magnifico Trentino ci offre.
- **Attività di inclusione sportiva:** attività svolte in vari contesti con peculiarità motoria realizzate in eventi di manifestazione sportiva.





## Obiettivi

- **Favorire il benessere fisico** degli ospiti e dar loro occasioni di acquisire e/o mantenere competenze nei movimenti, migliorare il loro stato fisico in un contesto di accrescimento dell'**autonomia motoria**;
- Promuovere l'**inclusione sociale** nel contesto sportivo sul territorio;
- Facilitare il **superamento delle eventuali paure ed insicurezze** grazie al rapporto di fiducia tra ospite e educatore. Supporto che **permette ai nostri ospiti di mettersi pienamente in gioco** e conoscere ed **esplorare le proprie potenzialità**;
- Attraverso l'esperienza sportiva **favorire l'autostima** degli ospiti e la realizzazione di attività da loro apprezzate.

## Percorsi d'autonomia

### Descrizione e attività

All'interno dei percorsi per l'inclusione sono inserite molteplici attività atte specificatamente a promuovere l'autonomia degli ospiti. Trattasi dell'insieme di tante attività semplici che sono caratterizzate dall'essere indispensabili per poter vivere in modo indipendente la quotidianità di tutti i giorni.

Le attività principali sono:

- **Cura di Igiene personale:** In Grazie alla Vita tutti gli ospiti vengono accompagnati alla miglior autonomia per gli aspetti correlati alla cura del proprio corpo a seconda delle capacità personali.
- **Operazioni di pulizia e altre attività domestiche:** all'interno dei progetti individualizzati vi sono anche obiettivi che mirano a fornire ai nostri ospiti competenze nella gestione della pulizia dei luoghi, dei vestiti (lavaggio e stiratura) nonché per permettere loro l'organizzazione degli spazi e degli oggetti domestici per il riordino e la pulizia.
- **Attività di vita quotidiana sul territorio:** queste sono attività quali: fare la spesa al supermercato, in pescheria, in macelleria o al panificio, andare in banca a svolgere pagamenti, uscire per comperare un vestito o altro sono fondamentali per la vita in autonomia.
- **Preparazione e riordino del momento del pranzo e della merenda:** queste operazioni vengono svolte per favorire l'apprendimento delle capacità di eseguire dei compiti complessi e per la valorizzazione delle capacità personali.
- **Laboratorio di cucina:** Anche l'accompagnamento nel preparare una pietanza accresce importanti competenze cognitive. La ricerca della ricetta, determinare gli ingredienti necessari, verificare il contenuto del frigo e della dispensa, recarsi in negozio per gli acquisti sono tutte azioni che stimolano competenze fondamentali per i percorsi di autonomia. Alcuni passaggi quali la preparazione della lista

della spesa sono occasione per esercitare la scrittura anche introducendo l'uso di strumenti quali il PC. I ragazzi trascrivono in bella gli appunti e stampano. Per alcuni è previsto l'utilizzo di immagini per facilitare il riconoscimento del prodotto e la comunicazione con l'educatore.

Tutte le attività sul territorio, come le uscite per recarsi nei negozi, sono occasione per allenare gli ospiti alla comunicazione con linguaggio e comportamento adeguato. Questo crea delle occasioni in cui i nostri ospiti si immergono nella realtà del territorio e si fanno conoscere generando una sensibilizzazione di contesto che li valorizzi come persone riconosciute per le loro potenzialità.



## Obiettivi

A seconda delle competenze di ciascuno vengono perseguiti obiettivi molto complessi, sia a livello cognitivo sia relazionale mentre per altri gli obiettivi si limitano ad una adeguatezza di comportamento e di portare a termine il compito assegnato. In generale i percorsi vogliono:

- Promuovere l'**autonomia nella vita quotidiana** degli ospiti fornendo loro competenze e metodi per gestire ogni singolo aspetto;
- **Sviluppare capacità comportamentali** da mantenere nei vari luoghi e potenziare le loro capacità relazionali con le persone (quali commesse etc.);
- **Migliorare le capacità cognitive ed organizzative** sulle piccole attività di tutti i giorni;
- Promuovere l'**inclusione territoriale** permettendo loro di conoscere il territorio a livello cognitivo sia nel merito dell'orientamento che delle opportunità;
- Trasferire la **responsabilizzazione nelle attività di vita domestica** anche nelle proprie case cercando di generare **solievo ai caregiver**.

## Progetto Cura di Sé

### Descrizione e attività

Il benessere di ognuno passa anche dalla cura della propria persona. In Grazie alla Vita, tutti i nostri ospiti sono accompagnati nel loro desiderio di sentirsi belli. Le attività principali del progetto si possono quindi riassumere in momenti personali di igiene e cura della persona: dalla semplice doccia e sistemazione dei capelli, alla parrucchiera ed al trucco, fino all'accompagnamento nell'acquisto di prodotti per la persona nei negozi.





## Obiettivi

- **Promuovere la cura di sé** attraverso un lavoro educativo che attivi l'autostima personale;
- Favorire occasioni in cui i nostri ospiti si sentano **appagati nel desiderio di sentirsi curati**;
- Favorire l'**apprendimento** per lo svolgimento in autonomia delle principali attività di cura del proprio corpo;
- Togliere carico ai caregiver e le famiglie di alcune attività di accompagnamento che generalmente necessitano di tempo e spostamenti.

## Tirocini d'inclusione

### Descrizione e attività

Nei progetti educativi individuali, in funzione delle competenze e delle capacità di ogni ospite, vengono elaborate proposte di tirocini d'inclusione in Aziende/Imprese o altre realtà del territorio. I tirocini d'inclusione vengono proposti agli ospiti che hanno buone competenze nei laboratori e nelle altre attività proposte. Per questi un'esperienza in un contesto esterno meno protetto può essere un banco di prova in cui la persona può sviluppare ed accrescere ulteriormente capacità utili all'autonomia in un disegno complessivo del proprio progetto di vita.



### Obiettivi

- **Sostenere una prima esperienza lavorativa** in un contesto accompagnato, che dia consapevolezza del proprio potenziale e stimoli la realizzazione personale nell'ambito lavorativo, mettendo a frutto competenze acquisite anche nei laboratori della Cooperativa;
- **Verificare le competenze e le capacità lavorative** in un ambiente di lavoro esterno e permettere di **pianificare** con nuovi riferimenti **il progetto di vita complessivo** dell'ospite;
- **Verificare la capacità di relazionarsi** con le persone in un ambiente di lavoro meno protetto.





## Interventi assistiti con gli Animali

### Descrizione e attività

È ormai noto come il rapporto con gli animali può giovare al benessere di ogni persona e sono molti i centri specializzati nella proposta di attività assistite con animali anche per persone con fragilità psicofisiche. Grazie alla Vita per questo cerca di arricchire i percorsi d'inclusione proposti agli ospiti con attività all'aperto che diano la possibilità di fare questo tipo di esperienza.

### Obiettivi

- **Favorire il benessere** degli ospiti e stimolare le loro competenze motorie e comportamentali attraverso esperienze a contatto con animali;
- **Favorire un rilassamento** degli ospiti permettendogli di vivere esperienze gradevoli;
- Creare contesti di **stimolazione alla bellezza** attraverso esperienze nella natura con gli animali che suscitano spesso emozioni positive.



## Orto e Giardino educativi

### Descrizione e attività

L'idea delle attività educative attraverso la natura nasce in Grazie alla Vita fin dalle origini con la cura del giardino della sede ed un orto sociale concesso dal Comune di Mezzolombardo che ancora oggi la Cooperativa sfrutta pienamente.

Nel 2014, grazie alla disponibilità di un ampio spazio in prossimità della sede, si è cominciato a pianificare anche una attività inclusiva che ha coinvolto bambini e maestre della scuola elementare di Mezzolombardo, gli anziani e il personale dell'APSP San Giovanni, gli ospiti del Centro di Salute Mentale e educatori ed ospiti della Cooperativa Aquilone, tutte realtà del territorio della piana roitaliana.

L'orto è un'esperienza flessibile, ovvero adattabile ad ogni persona che vi prende parte, favorendo le diverse necessità educative delle persone coinvolte e dei loro tempi. Per questo esso ha permesso di coinvolgere direttamente tutte le persone con loro bisogni specifici generando relazioni nella collaborazione attiva.

Coltivare un orto però rappresenta soprattutto un'occasione di crescita e migliora il grado di autonomia e autostima. Stimola la pazienza, la costanza, la responsabilità e l'impegno. Questo poiché, seppur in maniera dinamica, creativa e giocosa, necessita di eseguire azioni complesse e faticose quali il dissodamento, la preparazione della terra, la piantumazione ed in generale la cura delle piante.

### Obiettivi

- **Stimolare la voglia di fare e sperimentare**, determinando nei nostri ospiti consapevolezza del loro potenziale lavorativo, sentendosi realizzati, curando la terra, promuovendo **miglior benessere psicofisico**;
- **Sviluppare la percezione sensoriale** sperimentando molteplici attrezzi, strumenti, materiali, forme e colori delle piante in un iter di stimolazione che possa portar loro ad una personale crescita;
- favorire lo **sviluppo della pazienza e l'accettazione di svolgere ruoli** o lavori ripetitivi ma utili per un **risultato frutto della partecipazione** di molti attori;
- Migliorare la **motricità fine**, saper utilizzare strumenti di vario tipo come innaffiatoio, palette, zappette.





## Eventi di Inclusione sociale e territoriale

### Descrizione e attività

Grazie alla Vita ha, tra le sue prioritarie finalità, promuovere l'inclusione sociale e territoriale quale mezzo per stimolare e migliorare il benessere delle persone ospitate in quanto prioritarie occasioni per generare relazioni. Grazie alla Vita pone molta attenzione affinché queste relazioni siano positive e di consistenza e che portino effettivamente beneficio alle persone assecondando il loro desiderio relazionale. Per questo durante l'anno sono pianificate molteplici attività sia di carattere sportivo-culturale che di tipo ludico-ricreativo.

Le principali occasioni sono:

- **Eventi sportivi:** attività, spesso serali al sabato o alla domenica, in cui sono coinvolti volontari e famigliari per vedere partite principalmente di Pallamano, Hockey, Basket in cui sono coinvolti nostri stakeholder quali: Soc. Bolzano Hockey, Pallamano Pressano, Aquila Basket Trento. Inoltre, ci sono anche occasioni di partecipazione attiva ad attività sportive inclusive promosse da realtà del territorio e organizzate da GaV.
- **Eventi culturali:** attività inserite sia nei percorsi d'inclusione che al sabato e alla domenica in cui sono coinvolti anche volontari e famigliari e che mirano a visitare musei, teatri, manifestazioni di paese o altro.
- **Eventi ludico-ricreativi:** attività organizzate nei percorsi d'inclusione e che mirano a promuovere occasioni di festa, di svago e di gioco durante le festività (Natale, Pasqua, Carnevale etc.) o di altri eventi promossi da Grazie alla Vita quale il "Talent show", tombolata, grigliate, teatro ed altri eventi.
- **Attività sul territorio:** attività generalmente inserite nella quotidianità di Grazie alla Vita che, sfruttando le offerte del Trentino nelle varie stagioni, portano gli ospiti a vivere il territorio tra la gente. Si possono citare le occasioni di pomeriggi al lago o al lido di Egna l'estate, le slittate in Predaia l'inverno, le molte attività all'aperto quali gite e passeggiate. Si menzionano anche la partecipazione alla spesa solidale, alla festa di paese etc.





## Obiettivi

- Promuovere l'**inclusione sociale** con lo scopo di costruire relazioni positive che portino beneficio;
- Favorire l'**inclusione territoriale** quale occasione di scoperta del territorio in cui abitano e favorire il benessere a 360° anche attraverso momenti di tempo libero;
- Generare **beni relazionali** fondati su valori e principi di Grazie alla Vita, con le persone che vivono il nostro territorio.



## Progetto comunicazione

### Descrizione e attività

Grazie alla Vita, fa conoscere ai suoi soci, volontari, amici e sostenitori eventi ed attività svolte dalla Cooperativa, attraverso il proprio sito ed il giornalino. Questo per valorizzare il suo operato per gli ospiti, per la società e per il territorio svolgendo anche un'azione di sensibilizzazione.

### Il giornalino di Grazie alla Vita

Iniziativa nata qualche anno fa grazie all'intuizione di un'educatrice che ha saputo cogliere le diverse capacità di molti nostri ospiti e tramutarle in risorsa. L'attività prosegue tuttora e nel 2022 sono stati pubblicati 3 nuove edizioni. Lo strumento del giornalino offre moltissime opportunità, sia agli ospiti del centro che della comunità, sia agli stakeholder.

Infatti, esso nasce coinvolgendo gli ospiti che si impiegano nell'ideazione, nella creazione e nella condivisione degli articoli e delle tematiche di ogni edizione. Questo offre occasioni di sperimentarsi sia creativamente che sulle tematiche trattate.





## LA CORRIDA

Altro evento a Grazie alla Vita! Già, perché l'entusiasmo non finisce! Nel mese di novembre nuovo momento di festa insieme, organizzato dagli educatori di Grazie alla Vita, nella nostra spaziosa palestra. Tutti gli ospiti hanno partecipato, esibendosi in strampalati spettacoli affiancati dagli educatori. Gran divertimento per tutta la giornata, molti gli applausi e le "strombazzate", grandi risate e super partecipazione!



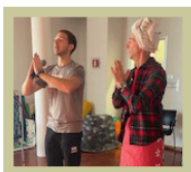
Qui alcune foto, ecco a voi alcune immagini dei nostri eventi

"Ho fatto uno spettacolo di arti marziali con Luca e il nostro amico Bruno, lo avevo la spada di legno e dovevo colpire i finti legnetti che teneva Luca. Poi ho rotto con la mano con un gesto di karate dei pezzi di polistirolo! Avevamo una

maglietta bianca, una fascetta nera in fronte e ci chiamavano i maestri Ninja. Urlavamo quando facevamo le mosse di karate! Il nostro amico Bruno insegna Karate quindi ci aveva spiegato cosa dovevamo fare!" Dylan

"Io invece mi sono esibito in Frozen con Romina, Marianna, Sara P. e Stefania. Mi sono vestito da principessa delle nevi, con i capelli finti e un vestito azzurro lungo, mentre Marianna era Olaf, il pupazzo di neve! che risate e che imbarazzo! Ho ballato e cantato, è stato bello!" Karol

Vincitori della prima edizione della corrida il gruppo con Francesca, Sara, Stefano, Alice, Bruna e Giuliano che hanno fatto una scenetta dal titolo "Le avventure di Brunacchia e il mago Camillo, primo episodio" molto divertente, complimenti!



9

Ogni ospite, infatti, con le capacità personali, si impegna e si realizza, partecipando alla creazione degli articoli. C'è chi si occupa delle foto, chi delle interviste, chi raccoglie i dati con carta e penna, chi invece trascrive il tutto a pc. I protagonisti sono gli ospiti e gli educatori di Grazie alla Vita, e ciascuno a modo proprio partecipa, più o meno direttamente.

Oltre al mantenimento e allo sviluppo delle capacità, l'occasione di lavorare per il giornalino è un'esperienza piacevole e positiva, che motiva e stimola ospiti e educatori nel costruire nuovi rapporti e possibilità.

## Obiettivi

- Favorire la **consapevolezza delle attività svolte** per poterle comunicare ad altri;
- Migliorare i requisiti cognitivi dell'attenzione e della **concentrazione attraverso un'attività giornalistica che implica contrazione e ragionamenti complessi**;
- **Esercitare competenze scolastiche** per la redazione degli articoli.

## Progetto vacanze

### Descrizione e attività

Grazie alla Vita, propone un periodo di soggiorno ai propri ospiti per far vivere loro un'esperienza di benessere caratterizzata dall'offrire un tempo autonomo dalla famiglia e un'occasione di distensione, svago, relax, divertimento e condivisione.







## Obiettivi

- Offrire **un'occasione di soggiorno in autonomia** dalle famiglie e dai luoghi di vita quotidiana, donando altresì tempo di sollievo alle **famiglie ed i caregiver**;
- Favorire l'**autodeterminazione** dando a tutti la possibilità di esprimere i propri gusti e desideri rispetto alle proposte ed alle potenzialità;
- Promuovere l'**inclusione sociale** in un contesto di vacanza favorendo il benessere a 360° vivendo momenti di vita partecipata;
- Offrire un'occasione fuori dall'ordinario per mettersi in gioco e **aumentare le proprie capacità relazionali e le proprie autonomie**.



## MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Gli utenti, i familiari e tutti gli altri portatori d'interessi hanno la possibilità di presentare reclami alla cooperativa attraverso il contatto diretto con l'educatore di riferimento di ogni utente oppure direttamente alla Direzione. Per contattare gli educatori di riferimento o la Direzione è possibile telefonare alla segreteria della cooperativa dal lunedì al venerdì in orario di ufficio al numero fisso 0461 601057 oppure al cellulare 342 1279998.

In alternativa il reclamo può essere scritto in forma libera (oppure utilizzando il fac-simile qui di seguito riprodotto) e inoltrato via e-mail alla c.a. della Direzione all'indirizzo [info@grazieallavita.it](mailto:info@grazieallavita.it) oppure per posta ordinaria all'indirizzo:

Grazie alla Vita soc. coop. Sociale  
Via dei Morei, 41  
38017 Mezzolombardo

-----  
Fac-simile scheda per reclami

All'attenzione del

- DIRETTORE
- COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Committente / Cliente / Utente che effettua il reclamo:

.....

-----  
DESCRIZIONE PROBLEMA EVIDENZIATO :

.....

.....

.....

DATA : ..... FIRMA: .....



**Grazie alla Vita società cooperativa sociale**

sede legale in via dei Morei, 41 a Mezzolombardo (TN)

Codice Fiscale, Iscrizione CCIAA e P. IVA 00365290220

rea n. TN 90383 - Iscrizione Albo Naz. Enti Coop. A157953