

LA CARTA DEI SERVIZI dell'ASSOCIAZIONE PROVINCIALE DI AIUTO SOCIALE PER I DETENUTI, PER I DIMESSI DAGLI ISTITUTI DI PENA E PER LE LORO FAMIGLIE (A.P.A.S.) ODV

1. Parte prima: definizione e inquadramento normativo della Carta dei servizi

1.1 Cos'è la Carta dei servizi

Prevista dalla normativa nazionale e provinciale, la Carta dei servizi rappresenta uno documento informativo chiaro e trasparente sui servizi socio-assistenziali sia quando sono erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione (art 13 della L. 328/2000).

Tale documento, periodicamente aggiornato, costituisce un efficace strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire un continuo miglioramento della qualità dei servizi mediante un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi.

Attraverso la Carta dei servizi, l'ente erogatore si impegna a presentare la strutturazione della propria organizzazione e ad illustrare dettagliatamente l'offerta dei servizi, allo scopo di garantire una corretta informazione per il cittadino/utente che desidera avvalersi dei servizi stessi.

Il documento è stato ideato senza l'utilizzo di tecnicismi per assicurare la fruibilità ed una semplice comunicazione con i cittadini, utenti e famiglie che si rivolgono o intendono rivolgersi ad A.P.A.S. ODV.

La suddetta Carta dei servizi è suddivisa in quattro parti:

- Parte prima: definizione e inquadramento normativo della Carta dei servizi;
- Parte seconda: presentazione di A.P.A.S. ODV;
- Parte terza: schede tecniche dei servizi;
- Parte quarta: politiche per la qualità e il miglioramento.

1.2 A chi è rivolta

La Carta dei servizi è rivolta a tutti i cittadini interessati a conoscere ed approfondire le attività di A.P.A.S. ODV, alle persone che attestano un disagio per motivi personali, familiari e socio-culturali connessi alla detenzione o all'uscita dal carcere, ai famigliari di questi ultimi.

1.3 Obiettivi della Carta

1. Assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
2. informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
3. promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi
4. tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
5. migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.

1.4 Normativa di riferimento

La Carta dei servizi è stata redatta secondo le linee guida approvate dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, c.1, della l.p. 13/2007, in data 6 luglio 2018.

Sul piano dei contenuti e delle specificità di A.P.A.S. ODV, è stata presa in considerazione la legge n. 354 del 1975 e relative modifiche, "*Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà*" oltre a specifiche normative in materia quali la legge n. 663 del 1986 e la n. 199 del 2010.

1.5 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

- **Principio di eguaglianza:** il personale ed i volontari di A.P.A.S. ODV si impegnano ogni giorno a lavorare con persone con problematiche legate alla giustizia, che siano detenuti, ex detenuti o famigliari degli stessi. Il lavoro degli operatori avviene nel rispetto della singolarità dell'utente, valorizzandone la cultura di appartenenza e rispettandone i valori per giungere alla costruzione e condivisione di un progetto di assistenza individualizzato.
- **Principio di imparzialità:** A.P.A.S. ODV assicura, a tutti coloro che si rivolgono ad essa, la presa in carico globale nel rispetto dell'unicità e della totale assenza di giudizio per garantire imparzialità attraverso criteri di trasparenza ed obiettività.
- **Principio di continuità:** A.P.A.S. ODV garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei propri servizi grazie alla costruzione di percorsi individualizzati ed alle periodiche verifiche degli stessi da parte dei suoi operatori.
- **Principio di scelta:** trasparenza ed informazione rappresentano per A.P.A.S. ODV elementi fondamentali che garantiscono il diritto di scelta della persona, la quale può rivolgersi anche ad altri servizi, qualora lo desiderasse e lo ritenesse necessario.

- **Principio di partecipazione:** la partecipazione delle persone al miglioramento dell'Associazione è fondamentale; infatti, attraverso i volontari e il dialogo costante con il personale, gli utenti diventano parte fondamentale della ridefinizione dei servizi offerti.
- **Principio di efficacia ed efficienza:** l'erogazione delle prestazioni è caratterizzata dall'attenzione nel calibrare adeguatamente le risorse impiegate con le prestazioni erogate monitorando attentamente i risultati ottenuti e garantendo la formazione continua del personale.

1.6 Pubblicazione della Carta

La presente Carta dei servizi verrà pubblicata da A.P.A.S. ODV sul proprio sito internet www.A.P.A.S. ODVtrento.it, e, su richiesta, verrà anche stampato e/o messo a disposizione negli uffici adibiti alla prima accoglienza.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

2. Parte seconda: presentazione di A.P.A.S. ODV

2.1 Informazioni generali sull'organizzazione

2.1.1 Descrizione generale del soggetto gestore: denominazione, forma giuridica e sede legale

L'Associazione provinciale di aiuto sociale per i detenuti, i dimessi dagli istituti di pena e per le loro famiglie ODV, in sigla **A.P.A.S. ODV**, è un'organizzazione di volontariato con sede legale in Vicolo S.M. Maddalena 11 a Trento.

Si occupa principalmente di sostenere persone che manifestano disagi connessi alla detenzione o in uscita dal carcere e che entrano in contatto con il mondo della giustizia penitenziaria e le loro famiglie. Inoltre, nel corso degli anni, l'Associazione ha occasionalmente preso in carico anche persone fragili come senza fissa dimora o tossicodipendenti, sempre in collaborazione con i servizi sociali territoriali.

A.P.A.S. ODV accoglie queste persone, offre loro sostegno e le accompagna in un percorso di reinserimento sociale, attraverso la costruzione di un progetto individualizzato.

Il progetto, concordato con la persona, è finalizzato a promuovere le capacità e valorizzare le risorse individuali, offrendo supporto nel delicato momento che caratterizza il reinserimento sociale di questa particolare categoria di persone.

Attraverso tali percorsi vengono forniti mezzi e conoscenze per aiutare le persone che si rivolgono ad A.P.A.S. ODV nel rendersi autonome e ricostruirsi una vita al di fuori del mondo carcerario.

Lo scopo principale dell'Associazione è quello di ridurre la stigmatizzazione di questa categoria sociale ed incidere positivamente sulla recidiva, offrendo loro una prospettiva di vita all'insegna della legalità. Tale scopo è perseguito attraverso la disposizione di attività sia all'interno della Casa Circondariale di Spini di Gardolo che all'esterno, con attività culturali sul territorio e lo sportello di ricerca lavoro.

Inoltre, A.P.A.S. ODV svolge attività di sensibilizzazione e promozione sociale all'interno del territorio, dando particolare attenzione ai progetti di prevenzione nelle scuole ed alle attività culturali rivolte alla cittadinanza, organizzando anche convegni e seminari.

2.1.2 Organi di governo e numero dei soci

L'Associazione è governata dall'assemblea dei soci, che elegge il consiglio direttivo, che, a sua volta, elegge il presidente. Il consiglio direttivo è composto da sette membri, incluso il presidente.

Nel 2021 l'Associazione conta trentaquattro soci di cui sedici donne ed una cooperativa sociale (Punto d'Incontro).

2.1.3 Autorizzazione e/o accreditamento

L'Associazione opera in convenzione con l'UMSE Sviluppo rete dei servizi e pari opportunità del Dipartimento salute e politiche sociali della Provincia Autonoma di Trento fino al 31/12/2021, termine ultimo per presentare domanda di accreditamento per il servizio socio-assistenziali nella Provincia Autonoma di Trento.

2.1.4 Iscrizione ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione

Dal 2002 l'Associazione risulta iscritta all'albo delle Organizzazioni di Volontariato della Provincia Autonoma di Trento, istituito dalla Legge Provinciale n.8 del 1992 "Legge Provinciale sul volontariato: valorizzazione e riconoscimento del volontariato sociale", con numero 101 della sezione A.

L'Associazione è iscritta al registro delle persone giuridiche della Provincia Autonoma di Trento con numero 206.

Dall'ottobre 2008 è membro del "Tavolo per l'inclusione sociale in favore delle persone in situazione di emarginazione".

Dal 2019 è membro della "Commissione provinciale AIDS".

Dal 2020 è membro del "Tavolo di lavoro per i dimittendi della Casa Circondariale di Spini di Gardolo di Trento" promosso dall'UMSE Sviluppo rete dei servizi e pari opportunità.

2.1.5 Contesto di riferimento in cui opera ed eventuali brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

A.P.A.S. ODV è nata nel 1985 per iniziativa di alcune persone particolarmente sensibili a tematiche riguardanti l'esecuzione penale, e nello specifico alle condizioni delle persone che avevano scontato una pena detentiva e, dovendo rientrare nella società, non disponevano di mezzi adeguati.

L'Associazione è stata ed è attualmente sostenuta dalla Provincia Autonoma di Trento grazie alla legge 35/83 "Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione", nel cui art.1 si disciplinano gli interventi della Provincia rivolti specificatamente a prevenire e rimuovere stati di emarginazione, sia nella sfera giovanile che in quella della prevenzione, cura e riabilitazione di soggetti con problematiche di tossicodipendenza e/o alcolcorrelate.

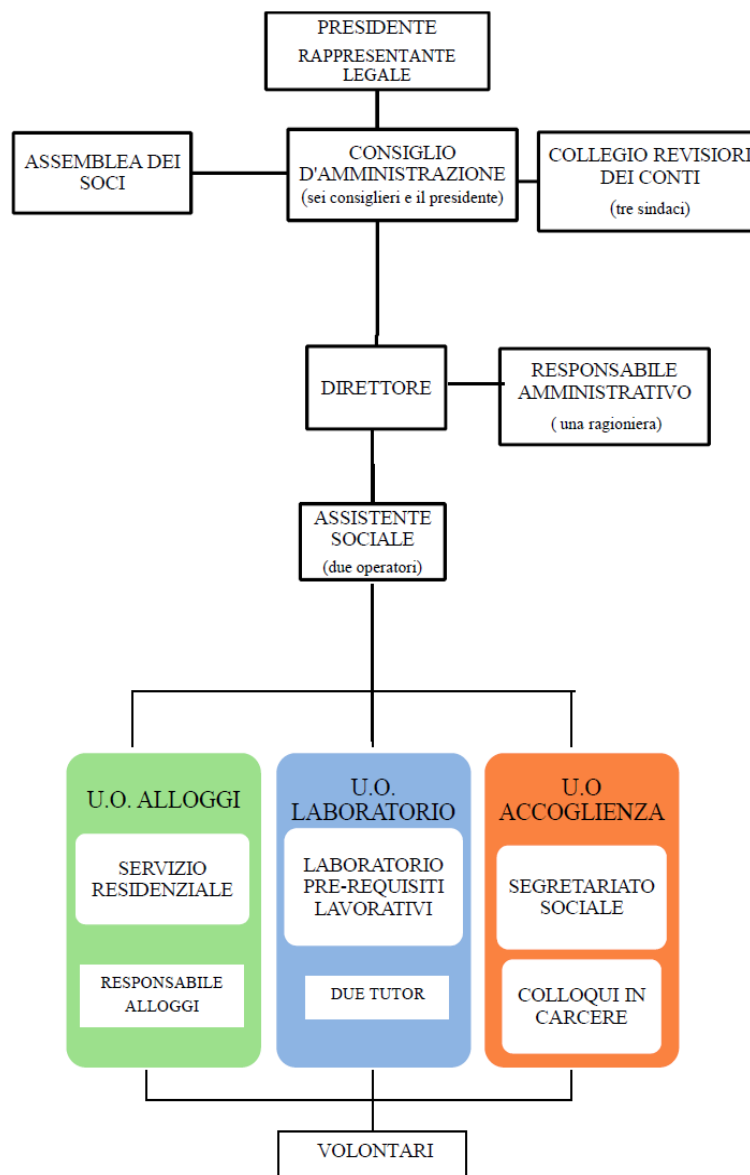
Negli anni A.P.A.S. ODV si è evoluta offrendo servizi sempre più adeguati a rispondere ai bisogni dei soggetti richiedenti aiuto. Nel 1986, per esempio, l'Associazione ha ottenuto dal Servizio Casa del Comune di Trento un alloggio a costi agevolati destinato all'accoglienza abitativa di persone con problematiche giudiziarie; successivamente, ha ricevuto in comodato d'uso ulteriori appartamenti adibiti al medesimo scopo.

Nel 1987, in collaborazione con altre risorse presenti sul territorio fa sorgere la Cooperativa Sociale “Il Gabbiano”, per dare lavoro a persone in stato di bisogno ed in particolare a detenuti ed a dimessi dal carcere.

Nel 1997 istituisce il Laboratorio per la formazione dei pre-requisiti lavorativi. Il servizio è finalizzato all’avviamento professionale di persone con problemi di giustizia che necessitano di un avviamento professionale per acquisire i requisiti necessari ad affrontare un progetto di reinserimento lavorativo sul territorio.

2.1.6 Aree di intervento, funzionigramma, ed indicazione delle professionalità degli operatori

Funzionigramma



Struttura operativa

Il *direttore*, garante della filosofia caratteristica e delle finalità dell'Associazione, gestisce operativamente quest'ultima, in linea con le indicazioni del Presidente al quale propone iniziative e sottopone questioni di varia natura.

Tra le molteplici mansioni che svolge, il direttore rappresenta l'Associazione in tavoli tecnici ed operativi, intrattiene e cura i rapporti istituzionali con gli enti locali (PAT, Comuni, Comunità di Valle, Apss) e con i referenti dell'Amministrazione Penitenziaria, Tribunale di Sorveglianza, Tribunale Ordinario, Tribunale dei Minori, ULEPE e si occupa della stesura dell'eventuale documentazione necessaria.

In quanto responsabile delle attività di carattere finanziario, il direttore definisce e verifica la predisposizione di relazioni, bilanci e contabilità da sottoporre all'esame degli organi sociali, autorizza e liquida le spese.

In qualità di responsabile dei progetti educativi, presiede l'equipe degli operatori e coordina il lavoro degli stessi. Inoltre, è il referente dei progetti di volontariato all'interno del carcere, della redazione del notiziario "Oltre il Muro" e del sito web www.A.P.A.S. ODVtrento.it, oltre che dei profili social dell'Associazione.

Il *responsabile amministrativo* svolge attività di segreteria, si occupa della parte amministrativa e contabile dell'Associazione, svolge e cura la stesura dei bilanci su indicazione della Direzione.

Le *assistenti sociali*, entrambe in possesso di laurea triennale in Servizio sociale, sono assunte con contratto part-time e fanno parte dell'equipe degli operatori.

Numerose sono le mansioni che le assistenti sociali svolgono all'interno dell'Associazione. Innanzitutto, sono le responsabili della prima conoscenza e presa in carico degli utenti, si occupano di compilare la necessaria documentazione sociale (privacy, progetto individualizzato, istanze al Magistrato di sorveglianza, relazioni di valutazione...), espongono e analizzano la disponibilità lavorativa per il laboratorio e gli alloggi e predispongono gli eventuali rinnovi in quanto responsabili dei progetti di ospitalità e di inserimento socio-lavorativo.

Le assistenti sociali gestiscono le relazioni su situazioni individuali con i servizi pubblici, Terzo settore, legali, Forze dell'Ordine, Magistratura e, in generale, tutti i soggetti coinvolti nei progetti individualizzati di reinserimento sociale; svolgono colloqui e verifiche individuali con gli utenti e, al bisogno, con i tutor del laboratorio e il referente alloggi, in collaborazione con Servizi Territoriali; mantengono i contatti con i familiari o le persone di riferimento per l'utenza.

È compito delle assistenti sociali segnalare i bisogni occupazionali allo sportello di ricerca lavoro o ad altri soggetti coinvolti (Cooperative sociali, Centri per l'impiego...) e intervenire per conto dell'Associazione presso la Casa Circondariale di Trento. Inoltre, ricordiamo che spetta a loro

l'organizzazione e la realizzazione di interventi di sensibilizzazione tenuti all'interno degli istituti scolastici del territorio.

Il *responsabile degli alloggi*, con laurea triennale in Scienze e tecniche di psicologia cognitiva, è membro dell'equipe degli operatori ed è colui che si occupa della generale gestione degli alloggi (ad esempio provvedendo che siano forniti di quanto necessario per l'accoglienza, assicurandosi della corretta gestione dei rifiuti e del rispetto del regolamento interno...), dell'accoglienza degli ospiti al momento dell'ingresso e della verifica dello stato e delle condizioni dell'immobile al momento dell'uscita dell'ospite.

Il responsabile svolge attività educativa e di controllo all'interno degli alloggi (all'occorrenza anche in orario serale e durante il fine settimana) in sinergia e collaborazione con le assistenti sociali, compie attività di segreteria e accoglienza presso la sede dell'Associazione. Inoltre, ricopre importanti funzioni di accompagnamento e sostegno agli utenti che hanno difficoltà, per svariati motivi, ad accedere autonomamente ai servizi essenziali del territorio (quali Apss, Poste, Banca, Comune, Cinformi...) e a svolgere le pratiche burocratiche richieste. Tra le altre cose, allestisce attività culturali e socializzanti di vario genere (sia all'interno dell'Associazione che in società) e coordina operativamente le attività di promozione in differenti ambiti.

L'operatore responsabile degli alloggi è altresì referente per i volontari dell'Associazione e, proprio per questo suo incarico, dispone le attività realizzate dagli stessi e opera a stretto contatto con loro, organizzando, ad esempio, lo sportello di ricerca lavoro.

I *due tutor del laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi*, anch'essi membri dell'equipe degli operatori, sono i responsabili della pianificazione e della gestione delle attività laboratoriali (mantengono i contatti con i clienti per le forniture e la consegna delle lavorazioni, programmano le lavorazioni settimanali e quotidiane, svolgono attività di controllo qualità sulle lavorazioni...), nonché del percorso formativo dell'utenza. Infatti, è compito dei tutor sostenere e controllare sia le attività che il comportamento degli utenti, relazionandosi con l'assistente sociale di riferimento.

Tra le altre mansioni, i tutor: svolgono attività produttive in affiancamento degli utenti e a completamento delle lavorazioni; ritirano e consegnano il materiale e le lavorazioni; emettono e controllano DDT in uscita e controllano DDT e materiale in entrata; movimentano la merce (carico, scarico e stoccaggio); curano e gestiscono la manutenzione ordinaria e segnalano per la straordinaria degli impianti e delle dotazioni tecniche.

Ricordiamo inoltre che i tutor coordinano le attività dei volontari presenti all'interno del laboratorio e partecipano ad interventi di sensibilizzazione indirizzati a classi scolastiche.

Formazione.

Il personale dell'Associazione, volontari compresi, è formato allo scopo di supportare adeguatamente le persone seguite, caratterizzate da multiproblematicità e con bisogni complessi. Così, mediante il continuo aggiornamento formativo, A.P.A.S. ODV garantisce risposte ed interventi adeguati e la massima professionalità in un ambito d'intervento alquanto complesso che, inevitabilmente, richiede il possesso di conoscenze e competenze specifiche.

Inoltre, va ricordato che durante l'anno A.P.A.S. ODV organizza vari convegni e seminari incentrati sulle tematiche relative alla giustizia penale e che tali momenti non sono rivolti unicamente al personale e ai volontari bensì sono aperti a tutti i cittadini interessati, con lo scopo di favorire l'informazione e la sensibilizzazione della cittadinanza.

Il volontariato

A.P.A.S. ODV promuove attività di volontariato, poiché costituiscono una presenza fondamentale all'interno dei servizi offerti e una risorsa preziosa per poter seguire in maniera più individualizzata alcuni casi particolari che necessitano di maggiore supporto.

I volontari si occupano di sostenere gli utenti e le famiglie che si rivolgono ad A.P.A.S. ODV attraverso l'ascolto e la partecipazione alle attività dell'associazione.

Assistono l'utenza nello svolgimento delle attività lavorative nel laboratorio, sostengono le persone accolte negli alloggi protetti aiutandole nell'acquisizione dell'autonomia personale e accompagnano i detenuti nelle uscite temporanee di permesso concordate con l'Associazione e i Servizi di riferimento e nelle attività culturali organizzate dall'associazione sul territorio.

Attraverso lo sportello di ricerca lavoro, aiutano ex-detenuti e coloro che scontano la pena in misure alternative alla detenzione e in misure di sicurezza nella ricerca di un lavoro.

Nella nostra esperienza, per quanto concerne il servizio di ascolto e sostegno rivolto all'utenza, l'agire del volontariato favorisce il contatto, la relazione e il coinvolgimento della persona in stato di bisogno e della sua eventuale rete di riferimento, agevolando con ciò l'intervento del personale dipendente e dei servizi di riferimento al caso.

Il volontariato si è spesso rivelato un prezioso ausilio nell'accompagnamento della persona dal suo stato iniziale fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto individualizzato. Questi hanno portato A.P.A.S. ODV ad investire nelle misure in alternativa alla detenzione quale strumento privilegiato per dare supporto a progetti di inclusione sociale già in esecuzione penale.

I volontari partecipano anche alle iniziative promosse da ulteriori organismi a cui l'Associazione aderisce e collaborano alla redazione del notiziario "Oltre il muro. Reinserimento sociale e alternative al carcere".

I volontari di A.P.A.S. ODV ben rappresentano l'idea di una comunità accogliente, in molti casi sono giovani con un'attitudine personale al lavoro sociale sostenuta, spesso, con la frequenza di corsi di studi universitari quali sociologia, servizio sociale oppure giurisprudenza. Per molti di essi, l'esperienza di volontariato rappresenta un apprendistato propedeutico a svolgere una professione in questo o in ambiti collegati.

Questo gruppo di giovani volontari fa affidamento su persone già da tempo inserite nel contesto operativo dell'Associazione con alle spalle una significativa attività di volontariato ed una assodata competenza nell'ambito penale, quale diretta acquisizione di un'attività di formazione continua maturata all'interno all'Associazione. Questi volontari sono anche molto attivi e disponibili nel frequentare qualificati eventi culturali spesso organizzati da realtà di livello nazionale.

Un altro campo di intervento del volontariato altrettanto utile è quello di persone che mettono a disposizione dell'Associazione le proprie competenze culturali-professionali nella gestione dell'amministrazione, del bilancio, della consulenza legale, nella supervisione psicologica sui casi e della formazione per il personale dipendente. Attività condotte annualmente da esperti volontari a beneficio della struttura operativa, dei volontari stessi e delle persone svantaggiate ed erogate in via del tutto gratuita. Il Consiglio di amministrazione è, invece, espressione di rappresentanza dell'intera Associazione, dei suoi valori e dei suoi scopi. Il presidente è in costante collegamento con la direzione, ne supervisiona le decisioni e le attività, assicurandosi che ogni componente dell'Associazione sia nella possibilità di operare nel miglior modo possibile a tutela del benessere dell'organizzazione e del servizio di sostegno erogato a favore dell'utenza accolta.

2.1.7 Distribuzione territoriale dei servizi

La sede di A.P.A.S. ODV è in Vicolo S.M. Maddalena 11 a Trento.

Recapiti

tel. 0461 239200 – 0461 267060

fax. 0461 239200

email: info@apastrento.it

pec: info@pec.apastrento.it

sito: www.apastrento.it

facebook: www.facebook.com/apastrento

Allo stesso numero civico vi sono tre degli appartamenti adibiti all'abitare accompagnato adulti:

- Interno 1 – un posto letto;

- Interno 10 – due posti letto;
- Interno 13 – tre posti letto.

Altri alloggi sono siti sempre nel comune di Trento:

- Via delle Cave 14, Interno 3 – due posti letto;
- Via delle Ghiaie 16/2 Scala E, Interno 20 – un posto letto;
- Via della Villa 8 – due posti letto (per coppie).

La sede del laboratorio è in Via Linz 167 e 165 a Spini di Gardolo.

2.2. Valori, mission e vision dell'organizzazione

2.2.1 Valori dell'organizzazione

I valori che contraddistinguono le attività dell'Associazione sono il rispetto per la persona, l'assenza di pregiudizio, l'autodeterminazione degli individui, il rispetto della riservatezza ed il potere generativo delle attività di volontariato.

Ogni persona che si rivolge ad A.P.A.S. ODV trova un ambiente accogliente i cui essere ascoltati e supportati. L'ambito in cui l'Associazione opera è caratterizzato da forte stigmatizzazione e pregiudizio sociale, per questo è fondamentale che le persone accolte si sentano riconosciute in quanto tali e non giudicate in base alla loro storia penale. I volontari e gli operatori lavorano con gli individui rendendoli parte attiva del processo d'aiuto e valorizzando le loro capacità con il fine ultimo di renderli autonomi ed evitare che vengano emarginati dalla società.

Il fatto che A.P.A.S. ODV sviluppi le proprie linee di indirizzo a partire dal volontariato, sottende al ruolo fondamentale riconosciuto già dalla legge 354/75, il cosiddetto "ordinamento penitenziario", che prevede forme ben precise di volontariato in carcere, che si estendono anche all'esterno dell'istituto e che, anzi, hanno l'impegnativo compito di fungere da ponte tra il "dentro" e il "fuori", un "prima" e un "dopo" la fine dell'esperienza di esecuzione della pena.

Il volontariato rappresenta la scintilla da cui si genera l'azione di A.P.A.S. ODV e da cui gli ospiti traggono input per il loro percorso individualizzato, realizzato grazie anche alla competenza degli operatori, di cui l'Associazione si è dotata negli anni.

Gli altri valori cui si fa riferimento sono legati al processo di aiuto e alla relazione che si instaura tra volontari e/o operatori e le persone sostenute. In quest'ottica permane fondamentale l'assenza di pregiudizio e il rispetto della riservatezza dei dati e delle storie che vengono condivise nel percorso di accompagnamento.

Il rispetto per la persona è la base da cui partire nel momento in cui ci si avvicina in contesto particolarmente delicati come quelli penali. L'Associazione invita i propri membri e dipendenti a portare una particolare attenzione alla relazione, ai modi di comunicare e alle azioni da intraprendere, permettendo a chi si ha di fronte di sentirsi accolto nella propria interezza e non solo aiutato perché fragile.

Infine l'autodeterminazione è il valore che muove ogni attività del percorso in A.P.A.S. ODV. E', infatti, espressamente indicato che ogni intervento è messo in atto con la piena collaborazione dell'interessato e che questo può, compatibilmente con gli impegni presi, sottrarsi a qualsivoglia attività programmata dall'Associazione. Con questo si vuole sottolineare l'elemento responsabilizzante delle azioni poste in essere all'interno dell'Associazione. Non vi è, infatti, possibile cambiamento dove ci sia imposizione. In ultima analisi A.P.A.S. ODV è un'associazione che si pone al fianco delle persone e non in opposizione o in una posizione superiore. Infatti l'obiettivo di accompagnare i soggetti detenuti o dimessi dal carcere è raggiungibile facendo un pezzo di strada e di vita assieme.

2.2.1 Mission: scopo distintivo dell'organizzazione

A.P.A.S. ODV è un'organizzazione di volontariato che opera nella provincia di Trento che sviluppa interventi per reinserire nella società persone sottoposte a condanne penali o dimesse dal carcere ed informare i cittadini sul valore sociale che tali percorsi portano nella comunità di riferimento.

A.P.A.S. ODV si propone di:

- Promuovere e sviluppare progetti individualizzati per le misure di comunità per le persone sottoposte a condanne penali;
- Fornire un'informazione completa ed integrata sulla rete dei servizi territoriali alle persone detenute o dimesse dal carcere;
- Sostenere le famiglie dei detenuti e degli ex detenuti, supportando e facilitando le relazioni familiari;
- Contribuire ad abbassare la recidiva, attraverso la realizzazione di progetti ad alto impatto sociale;
- Promuovere e organizzare il volontariato in ambito penitenziario e post penitenziario;
- Sensibilizzare la cittadinanza sull'opportunità di far svolgere ai condannati misure di comunità (già misure alternative alla detenzione in carcere) e sull'impatto positivo che queste hanno sul contesto territoriale;
- Programmare interventi in rete con altri enti pubblici e/o privati per favorire l'inserimento in contesti protetti di soggetti sottoposti a misure di comunità o dimessi dal carcere.

Il perseguimento di tali finalità avviene:

- Programmando e realizzando progetti individualizzati per persone sottoposte a misure di comunità o dimesse dal carcere, che prevedano la formazione ai pre-requisiti lavorativi e/o accoglienza abitativa temporanea;
- Realizzando interventi di ricongiungimento familiare tra detenuti o ex detenuti e le loro famiglie e supportando queste ultime, durante la detenzione del familiare;
- Formando il volontariato in ambito penale e coordinando poi le attività nei confronti di detenuti ed ex detenuti;
- Realizzando eventi di sensibilizzazione e informazioni in materia di lavoro sociale e volontariato con persone sottoposte a condanne penali e promuovendo una cultura della misura di comunità, come strumento concreto di rieducazione.

2.2.2 Vision: obiettivi ed impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori

A.P.A.S. ODV si impegna nel medio-lungo periodo a mantenere un alto livello di attenzione sui fenomeni che regolano e promuovono le misure di comunità nella Provincia Autonoma di Trento.

In stretta collaborazione con gli enti pubblici e privati coinvolti nel settore del lavoro sociale in ambito penale, l'Associazione si pone l'obiettivo di organizzare e realizzare progetti di misure di comunità e percorsi individualizzati per persone dimesse dal carcere, coerentemente coi propri valori, per contribuire alla costruzione di una società più accogliente e sicura per gli anni a venire.

Un ruolo fondamentale nel perseguimento della propria mission in una prospettiva temporale di medio-lungo termine riguarda la formazione e la valorizzazione del volontariato, sia come promotore di azioni concrete di supporto alle persone in difficoltà, sia come veicolo di informazione e sensibilizzazione per la cittadinanza. È strategico diffondere un messaggio, basato sull'esperienza concreta, oltre che su evidenze teoriche, che un percorso di esecuzione penale è rieducante, quanto più è vissuto all'interno della comunità ed il soggetto è responsabilizzato nei confronti della stessa.

Ad influenzare gli obiettivi e gli impegni futuri dell'organizzazione sono, per forza di cose, le normative che potranno essere emanate in materia di esecuzione penale. Se, da una parte, l'azione creativa dell'Associazione è prerogativa fondamentale per la realizzazione di percorsi efficaci, questi non possono prescindere dalla normativa. Quest'ultima è stata rivista negli anni introducendo importanti novità, tutte tese a ridurre la pressione sulle strutture detentive, con lo scopo di "svuotarle" di corpi e di contenuti. La definizione di "misure di comunità", però, è mutuata dall'inglese "community sanction", che richiama non solo l'alterità della misura rispetto alla permanenza in carcere, ma soprattutto il proprio carattere di collocamento nella "comunità" di riferimento.

Oltre il mero eseguirsi dell'esperienza penale fuori dal carcere, le misure di comunità impegnano non solo la persona in un percorso personale di reinserimento, ma coinvolgono anche il territorio ad essere pronto a sostenere l'individuo. Da questo punto di vista A.P.A.S. è già un attore della società civile, attivo ed impegnato nell'accogliere e sostenere gli individui. È strategico continuare questa azione e comunicarla all'esterno dell'Associazione per contribuire alla diffusione di una cultura positiva delle misure di esecuzione penale e tentare di rimuovere il pregiudizio secondo il quale solo il carcere è in grado di dissuadere le persone dal commettere dei reati, attraverso l'utilizzo dell'afflizione quale agente di cambiamento.

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

2.3.1 Gli utenti e la rete familiare

I primi soggetti con cui A.P.A.S. ODV interagisce sono, naturalmente, i destinatari degli interventi socio-assistenziali da essa realizzati. Come già accennato, l'Associazione si rivolge a persone in situazioni di disagio per condizioni personali, familiari, socio-culturali connesse alla detenzione o all'uscita dal carcere e ai loro familiari. Infatti, come chiarito all'art. 1 dello Statuto:

L'Associazione opera nei confronti di:

- *detenuti presenti negli Istituti di pena della provincia di Trento, ai soggetti ammessi alle misure alternative alla detenzione, residenti nella provincia di Trento o domiciliati presso Enti o strutture presenti nella stessa, ed ai detenuti della provincia di Trento, custoditi in Istituti di pena fuori provincia nonché ai loro familiari;*
- *Ai dimessi dal carcere residenti nella provincia di Trento, ed ai loro familiari;*
- *Ai dimessi dal carcere residenti fuori provincia, limitatamente a quei servizi che rivestono carattere d'urgenza.*

2.3.2 I servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali

Servizi provinciali e servizi sociali territoriali

L'Associazione collabora attivamente Ufficio pari opportunità e inclusione dell'UMSE Sviluppo rete dei servizi della Provincia Autonoma di Trento, gli uffici di Giustizia, in particolare con il Tribunale di Sorveglianza e l'Ufficio Locale di Esecuzione Penale Esterna di Trento (ULEPE), gli studi legali, i Servizi sociali territoriali e quelli specialistici (Servizio Dipendenze, Servizio Alcolologia e Centro di Salute mentale).

Si dà evidenza al proficuo rapporto di collegamento con gli uffici deputati a fungere da riferimento all'Associazione sia per quanto concerne le vesti di Organizzazione di Volontariato iscritta all'Albo

provinciale, sia per l'allestimento di progetti destinati alla popolazione detenuta ristretta presso il carcere di Trento ed i loro familiari.

Per tutto ciò che riguarda una più ampia riflessione sul tema dell'emarginazione adulta, sulla programmazione di interventi congiunti fra pubblico e privato sociale e destinati a persone senza dimora con anche pregressi di carcerazione l'Associazione partecipa al "Tavolo inclusione sociale". Questo è un importante strumento di lavoro che prevede la partecipazione di numerose e qualificate realtà del Terzo settore fra cui Cooperativa Villa S. Ignazio, Fondazione Comunità Solidale, Fiospd, Atas, Cooperativa Punto di Incontro e Casa della Giovane, unitamente a Comune di Trento e Rovereto.

Il Servizio sociale funge da primo riferimento, a cui far affidamento ogni qual volta si è nel bisogno di discutere e predisporre la presa in carico di una persona in difficoltà. In alcuni casi è A.P.A.S. ODV a segnalare la presenza sul territorio di utenti appena usciti dal carcere e che ancora non si sono rivolti agli uffici preposti, anche perché non consapevoli delle prassi e/o delle diverse opportunità.

La collaborazione fra Enti favorisce quindi la conoscenza della persona, il suo invio al servizio di riferimento e quindi, l'accesso ad un percorso di inclusione sociale più strutturato e duraturo secondo il fine di emancipare la persona dalla rete di sostegno e accompagnarla all'autonomia. In altri casi, è possibile definire – aggiornare la posizione anagrafica, soprattutto per chi è Senza Dimora, rideterminare il rapporto con i Servizi pubblici del territorio ed anche, far assegnare un eventuale sussidio come ad esempio, il reddito di garanzia.

La casa circondariale di Trento

L'Associazione interviene presso il carcere di Trento per mantenere efficace e propositivo il rapporto di collaborazione con l'Istituto e per fare da tramite con la comunità al fine di promuovere un adeguato servizio di sostegno ai detenuti e ai loro familiari per un fattivo reinserimento sociale. Si mantengono proficui i rapporti di collaborazione con la Direzione, con l'Ufficio Educatori, con il corpo di Polizia penitenziaria ed ulteriori aree operative interne.

Nel primo caso si tratta di condividere e definire a livello istituzionale il profilo del rapporto di partenariato, sulla base del quale poter tracciare le linee di indirizzo su cui operare nel difficile contesto carcerario. In altre circostanze è possibile condividere alcuni momenti di riflessione su di alcune criticità per il superamento delle quali è reso partecipe il Terzo settore che opera in ambito penale.

Differentemente, il rapporto con l'Ufficio Educatori che è costituito da un responsabile e da tre educatori è finalizzato al confronto e all'eventuale definizione di percorsi in alternativa alla

detenzione per quei detenuti che sono valutati idonei e motivati. A tal proposito, sono anche organizzati incontri più specifici di approfondimento sul caso in occasione di riunioni di equipe denominate “GOT”, gruppo osservazione trattamento, durante le quali i servizi coinvolti possono condividere le diverse conoscenze sul caso ed esprimere una valutazione di sintesi. Sono quindi condivise progettualità ad opera del volontariato penitenziario che può differirsi per le finalità del proprio mandato, art. 17 e 78 dell’Ordinamento penitenziario, promuovendo un notevole servizio di utilità sociale.

Gli agenti di Polizia penitenziari sono considerati i custodi dell’Istituto, a loro sono delegate tutte le responsabilità sulla sicurezza e tutto ciò che concerne la vigilanza interna e il collocamento e/o spostamento dei detenuti al suo esterno. Dunque, il corpo degli agenti di polizia penitenziaria, con la Riforma del 1990 ha assunto oltre ai tradizionali compiti di garanzia della legalità, dell’ordine e della sicurezza all’interno degli istituti penitenziari, anche quello della partecipazione al trattamento rieducativo dei condannati seppur questo sia condotto e organizzato da risorse terze, conferendo così al Corpo una specificità che lo contraddistingue dalle altre forze di Polizia ad ordinamento civile e militare.

Come anticipato, l’Associazione collabora con ulteriori figure come ad esempio, il personale amministrativo, sanitario oppure facente carico a realtà del Terzo settore fra cui le Cooperative sociali, Caritas, psicologi dell’Azienda sanitaria.

L’Azienda provinciale per i servizi sanitari

L’Associazione mantiene ogni anno buoni rapporti di collaborazione con l’Azienda sanitaria che si occupa di dare adeguate cure e sostegno a persone ristrette presso la Casa Circondariale di Trento oppure a detenuti in esecuzione penale esterna o ad ex-detenuti.

Come già relazionato in precedenti paragrafi, numerose persone con problemi di giustizia attestano una dipendenza da sostanze psicoattive quali droga ed alcool, dovendo necessariamente fare riferimento a servizi specialistici quali il Ser.D e Alcologia. A tal proposito, è possibile ricordare che i reati legati allo spaccio e all’abuso di sostanza stupefacenti rappresentano una delle principali cause delle detenzioni. Minori sono i contatti con il Centro di Salute Mentale che offre i propri servizi anche all’interno del carcere e ne assicura il supporto anche a fine pena.

L’Università degli Studi di Trento

Da molti anni l’Associazione collabora con l’Università di Trento tenuto conto dell’ambito di intervento e visto l’interesse di molti giovani studenti di voler approfondire le tematiche correlate al carcere. In via più specifica, è possibile informare che in occasione di alcuni eventi culturali –

formativi l'Associazione ha potuto invitare qualificati docenti dell'Università di Trento al fine di beneficiare di un intervento in ambito sociologico, della giurisprudenza e/o del servizio sociale. A proposito del corso di laurea in Servizio sociale va ricordato che è in vigore un rapporto di convenzione che permette a circa due studenti l'anno di svolgere il tirocinio presso la sede di A.P.A.S. al fine di avvicinarsi al mondo dell'esecuzione penale esterna ma dal punto di vista dell'intervento socio-assistenziale condotto dall'ente.

ITEA e il Servizio Casa del Comune di Trento

È buona prassi mantenere un positivo rapporto di collaborazione con l'Itea e il Servizio Casa del Comune di Trento per quanto concerne la gestione di cinque alloggi presenti nel Comune di Trento ed utilizzati per temporanei progetti di ospitalità a favore di persone che sono nei benefici di ottenere una misura in alternativa alla detenzione oppure che hanno espiato la propria condanna e dunque, nel bisogno di riprendere un graduale contatto con la società. Nella prassi, si verificano contatti di carattere amministrativo e gestionale oppure, momenti di confronto per i necessari approfondimenti e/o aggiornamenti sulle singole utenze.

2.3.3 La comunità

L'Associazione intrattiene rapporti di differente natura con molteplici realtà territoriali quali l'Ufficio Servizio Civile della Provincia Autonoma di Trento, l'Università degli Studi di Trento, le Scuole secondarie di secondo grado e la Fondazione Comunità Solidale – Chiesa di Trento.

Il ricco tessuto sociale, di cui è dotato il territorio provinciale, garantisce all'Associazione l'opportunità di mantenere e sviluppare proficui rapporti di collaborazione con tutti i soggetti portatori di interesse e in modo particolare con i servizi d'ambito alla giustizia e all'assistenza sociale oltre che al volontariato, espressione di una comunità accogliente ed attenta nei confronti di quelle persone che vivono un'esperienza detentiva e più in generale, che sono ai margini della nostra società. A tal proposito, è possibile affermare che il tendenziale aumento del numero dei volontari registrato nel corso degli ultimi anni va considerato come un diretto effetto del positivo lavoro svolto dall'Associazione nei confronti della base sociale e della comunità.

In questo clima di collaborazione con il territorio provinciale, l'Associazione mantiene buoni rapporti con le parrocchie, gli oratori, le associazioni ed ulteriori realtà del Comune di Trento. Sono anche organizzati alcuni incontri con le scuole superiori e medie, anche di zone periferiche della provincia, al fine di promuovere interventi di prevenzione a beneficio di tanti giovani studenti che spesso chiedono di conoscere la complessa realtà del carcere e più in generale della giustizia.

2.3.4 Il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e no profit

Proficua è la collaborazione instaurata da A.P.A.S. ODV con numerose associazioni e cooperative sociali formalmente costituite e motivate a favorire processi di inclusione sociale per persone in esecuzione penale o ex-detenute.

Proprio in quest'ambito l'Associazione opera con molte cooperative della città di Trento come "Il Gabbiano", "La Sfera", "Alpi", "Le Coste" e con la cooperativa "Il Girasole" di Rovereto.

Tra le altre collaborazioni ricordiamo anche quella con il Servizio Casa del Comune di Trento e l'Istituto Trentino di Edilizia Agevolata (ITEA), la Caritas diocesana di Trento, gli "Avvocati per la solidarietà", le cooperative sociali "Il Punto di Incontro" e con "Villa S. Ignazio", l'Associazione Trentina Accoglienza Stranieri (ATAS) e quella di Auto Mutuo Aiuto (AMA).

L'Associazione intrattiene saltuari rapporti anche con le comunità di accoglienza presenti sul territorio, fra cui la Comunità dei Padri Francescani di Cles e Casa Accoglienza alla Vita Padre Angelo Onlus di Trento.

Inoltre, in qualità di organizzazione di volontariato, l'Associazione è membro del Centro Servizi per il Volontariato (CSV) che promuove e finanzia la progettualità nel sociale.

Infine, ricordiamo che A.P.A.S. ODV aderisce ad alcuni organismi nazionali come il SEAC (Segretariato nazionale Enti di Assistenza Carcerati), la CRVG (Conferenza Regionale Volontariato Giustizia) e il CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza) che radunano a sé numerosi Enti ed Associazioni di volontariato penitenziario.

Coordinamento regionale delle comunità di accoglienza Trentino Alto Adige (CNCA TAA)

Il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA) è una Federazione a cui aderiscono oltre 200 organizzazioni di tutta Italia, interviene in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale.

Il Coordinamento è sorto agli inizi degli anni Ottanta, quando persone impegnate nel sociale sentirono il bisogno di unirsi per formare un movimento culturale che, a partire dai temi della povertà e dell'esclusione, fosse in grado di contribuire a un più giusto modello di sviluppo e quindi di proposta politica sugli stili di vita adeguati alle sfide dei tempi presenti. Ha come suo principale fine quello di elaborare le posizioni che le organizzazioni aderenti esprimono in sede di dibattito nazionale e locale, sia sugli indirizzi politici, economici e sociali delle istituzioni e degli altri soggetti della comunità, sia sugli aspetti tecnici relativi alle politiche sociali e ai diversi settori di intervento. L'orizzonte di riferimento di tale riflessione è la costruzione di "comunità accoglienti", capaci di accompagnare, condividere, sostenere la vita delle persone, in particolare di quelle che più faticano.

A livello regionale A.P.A.S. ODV è deputata a relazionare in proposito alle iniziative ed attività d'ambito penitenziario partecipando ad eventi formativi locali e nazionali ad opera di ulteriori realtà del terzo settore.

Segretariato nazionale enti di assistenza ai carcerati (SEAC)

Il SEAC (segretariato enti di assistenza ai carcerati) nasce nel 1967 come Coordinamento nazionale dei gruppi di volontariato penitenziario sorti in quegli anni in varie città di Italia antecedente all'importante Riforma penitenziaria del 1975 nella quale per la prima volta si farà esplicito riferimento al volontariato (art. 78 – assistenti volontari). Nei decenni successivi il tema del carcere diventa sempre più presente all'opinione pubblica e in particolare al Terzo Settore. Vengono fondate Associazioni di volontariato, Cooperative di reinserimento per detenuti, Enti che si occupano di giustizia e di diritti. Il SEAC continua a coordinare gruppi di volontariato che pur rimanendo autonomi, si somigliano nelle finalità e nei modi di intervento: l'attenzione alla persona reclusa e alla sua famiglia, il sostegno nel periodo della detenzione, l'accompagnamento nel percorso di reinserimento sociale, la scelta di agire in gruppo. Per la regione Trentino Alto Adige, A.P.A.S. ODV ne cura il coordinamento e partecipa attivamente alle riunioni organizzate a Verona per quanto concerne il coordinamento delle attività del Triveneto.

Conferenza regionale volontariato giustizia (CRVG)

La “Conferenza” sorta dal SEAC per svolgere un'azione di rappresentanza sindacale a tutela del terzo settore impegnato in ambito penitenziario, rappresenta la sezione locale di un organismo che ha valenza nazionale operando in convenzione con il Ministero di Giustizia.

Si impegna ad alimentare il dibattito, il confronto e le progettualità in ambito penitenziario denunciando in spessi casi, situazioni di irregolarità che mettono a rischio la salute dei detenuti e di chi opera all'interno delle carceri. A livello regionale la conferenza è composta da A.P.A.S. ODV, AMA, associazione Odos di Bolzano, Punto di Incontro, ATAS, Centro Astalli, Caritas, Avvocati per la solidarietà di Trento e Rovereto, Comunità Frati Francescani di Cles, Cooperativa Girasole, Associazione Libera Alto Adige.

A.P.A.S. ODV partecipa alle riunioni di coordinamento e di programmazione secondo lo scopo di creare sinergie fra gli enti del territorio deputati a dare sostegno a persone emarginate con problematiche di ordine penale. Sono organizzate progettualità diverse fra cui è stato possibile ri-editare il vademecum sul carcere dal titolo “Codice a sbarre”, oppure è stato possibile sostenere le attività rivolte ai familiari presso lo Sportello e/o curare alcuni permesso premio fuori dal carcere per il ricongiungimento degli stessi con i propri congiunti.

2.4 Rapporti con i cittadini-utenti

Nell'attività dell'Associazione gli stakeholder principali sono:

- Le persone accolte in progetto;
- Gli enti inviati i soggetti da accogliere.

In quest'ottica il momento di partecipazione principale degli utenti è il confronto qualitativo sull'andamento del proprio progetto con gli operatori. Informalmente gli utenti dialogano anche con i volontari, portando elementi nuovi, rispetto alle dinamiche istituzionali. Infine anche alcune attività di gruppo, sviluppate dai volontari con gli utenti, hanno lo scopo di permettere a questi di esternare particolari osservazioni sulle attività. È il caso della formazione di gruppo dei corsisti del laboratorio, che mensilmente hanno modo di confrontarsi con due volontari sulle attività che stanno svolgendo.

Per quanto riguarda gli enti istituzionali, questi sono afferenti all'ambito della giustizia penale (casa circondariale di Trento, Ufficio locale di esecuzione penale esterna di Trento), queste sono coinvolte tramite riunioni periodiche tra il direttore dell'A.P.A.S. ODV e i referenti istituzionali. Inoltre, periodicamente, sono inviati i dati dei soggetti inviati ed accolti dall'Associazione.

A livello qualitativo, gli assistenti sociali di A.P.A.S. ODV hanno frequenti confronti periodici con i referenti degli enti.

2.5. Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi

La carta dei servizi va monitorata periodicamente. L'attivazione del monitoraggio è annuale. Il referente del monitoraggio è il direttore dell'Associazione.

3. Parte terza: le schede tecniche dei servizi

Centro di informazione, ascolto e sostegno

Sportello sociale

Bisogno al quale si intende rispondere

A.P.A.S. ODV si prefigura come un centro di ascolto, informazione e orientamento per chiunque manifesti un bisogno di aiuto per affrontare una problematica sociale, in particolare legata alla giustizia.

Servizio

Il servizio denominato “Centro di informazione, ascolto e sostegno” ricomprende sia la più generale attività di accoglienza che quella peculiare del segretariato sociale. Proprio per questo, il servizio si rivolge non solo a chi necessita di ricevere un aiuto concreto per uscire da una condizione di marginalità aggravata da problemi di ordine penale (quindi a ex-detenuiti, a chi sta scontando la pena in misure alternative alla detenzione oppure è in misura di sicurezza) ma anche alle loro famiglie e ai comuni cittadini.

Il segretariato sociale, strumento professionale ricompreso tra i livelli essenziali di assistenza dall’art. 22 della legge 328/2000, è un servizio trasversale che facilita e sostiene il raccordo organizzativo degli interventi della rete dei servizi sociali e sociosanitari. Può essere considerato come una porta di accesso all’Associazione, orientata anche verso la rete dei Servizi presenti sul territorio che possono assicurare competenza nell’ascolto e nella valutazione dei bisogni per far fronte a situazioni complesse. Nella prevalenza dei casi, l’intervento può anche limitarsi ad assolvere un servizio di ascolto, scambio di informazioni e supporto.

Metodologia di lavoro

Per quanto concerne l’attività di accoglienza, il personale dipendente che opera presso l’Associazione riceve gli utenti e attraverso dei colloqui conoscitivi cerca di cogliere gli elementi prioritari su cui definire un eventuale intervento di sostegno e di comprendere la situazione personale, sociale e giudiziaria del richiedente. Infatti, attraverso un primo contatto, l’operatore è in grado di valutare le risorse personali, sociali e materiali della persona in stato di bisogno e di orientarla verso i Servizi pertinenti al caso oppure di elaborare un progetto di sostegno individualizzato facendo affidamento alle risorse interne all’Associazione. A questa fase si affianca di prassi il confronto con l’Ufficio Locale di Esecuzione Penale Esterna di Trento e/o con i Servizi sociali territoriali o specialistici (Ser.D., Servizio alcologia e Centro di Salute Mentale) che da un punto di vista istituzionale definiscono rispettivamente la presa in carico dell’utenza ed il successivo invio agli enti del Terzo settore. Al termine di una prima fase conoscitiva, l’operatore riporta in equipe una sintesi sulle singole situazioni al fine di condividere una valutazione

complessiva sui casi ed eventualmente definire un inserimento presso il laboratorio o presso gli alloggi gestiti direttamente dall'Associazione.

Centralità viene assegnata agli utenti, che contribuiscono alla co-costruzione del progetto individualizzato, predisposto dalle assistenti sociali e sono parte attiva all'interno del proprio percorso di aiuto.

In riferimento alla più specifica attività di segretariato sociale, essa si compone di tre fasi. La prima è di front office ed ha funzioni di informazione e primo orientamento. Sulla base dell'esito del primo incontro è possibile valutare il passaggio alla seconda fase ovvero di concordare alcuni colloqui professionali di approfondimento e verifica di una specifica situazione. La terza e ultima fase riguarda la presa in carico dell'utenza e/o la segnalazione ad altri servizi e/o nella chiusura del caso.

Destinatari

Il servizio è indirizzato non solo a soggetti ex-detenuti e detenuti ma viene esteso anche ai familiari, frequentemente bisognosi di ricevere un sostegno e di comprendere come comportarsi durante l'iter giudiziario di un proprio congiunto, e ai cittadini che ne manifestino l'esigenza.

Attività

- Ascolto, consulenza e supporto presso la sede oppure presso lo sportello allestito all'interno della Casa Circondariale di Trento;
- Informazione sulle opportunità e sulle risorse disponibili sul territorio rispetto questioni di differente natura;
- Orientamento sulle modalità di accesso al sistema dei servizi e di raccordo organizzativo con la rete dei servizi integrati;
- Accesso alle risorse fruibili sul territorio;
- Cura dei rapporti con servizi pubblici e privati per dare adeguata assistenza durante l'espletamento di necessarie pratiche amministrative e legali, attivandosi anche come intermediatori con gli Uffici di giustizia, gli studi legali, ed ove necessario, con il Servizio sanitario.

Figure professionali

Il servizio è garantito dall'operato di due assistenti sociali che hanno l'incarico di svolgere i necessari colloqui conoscitivi con la persona, anche presso la Casa Circondariale di Trento, allo scopo di permettere a coloro che sono temporaneamente privi della libertà di poter esprimere una richiesta di sostegno.

Importante è il ruolo ricoperto dai volontari nello svolgimento di varie e differenti mansioni operative, sotto

il costante indirizzo delle assistenti sociali.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio è diretto o su invio da parte del Servizio sociale territoriale o dei Servizi specialistici. Per i detenuti presso la Casa Circondariale di Trento il servizio è attivabile attraverso la specifica domanda da parte dell'interessato di incontrare l'assistente sociale. Per effettuare i colloqui con i detenuti, le operatrici sociali si recano settimanalmente in carcere il mercoledì mattina, durante l'orario di visita.

Giorni e orari di apertura

L'attività di accoglienza e di segretariato sociale è svolta presso la sede dell'Associazione, in Vicolo S. M. Maddalena 11 a Trento. La sede è aperta al pubblico il lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00; il mercoledì e due sabati al mese dalle 8.30 alle 12.30.

Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

Bisogno al quale si intende rispondere

È noto che per chi ha avuto trascorsi giudiziari trovare un'occupazione lavorativa è assai impegnativo. Innanzitutto, perché lo stigma del "delinquente" accompagna la persona e caratterizza il suo curriculum al di là delle effettive capacità lavorative o della volontà di riscatto del singolo. Inoltre, va aggiunto che colui che ha vissuto/vive in una situazione di marginalità sociale spesso denota oggettive problematiche nell'adattarsi ai ritmi di lavoro, nel farsi carico di un impegno e nel rispettare le regole (da quelle più generali a quelle peculiari dell'attività lavorativa intrapresa). Ancor più difficile è poi far fronte agli impegni ed alle responsabilità con continuità temporale e, proprio per questo, non è raro che le esperienze lavorative di queste persone abbiano breve durata. Proprio per il bisogno che emerge da parte di numerosi soggetti all'interno della nostra società (soprattutto oggi, in seguito alla diffusione dell'esecuzione penale esterna), A.P.A.S. ODV decide di fornire il servizio denominato "laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi" a persone con trascorsi giudiziari e a detenuti nel carcere di Trento che beneficiano di una misura alternativa alla detenzione.

Servizio o intervento

Il servizio in questione prevede lo svolgimento di un tirocinio lavorativo, altresì denominato "corso di formazione per i pre-requisiti lavorativi", volto all'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi, all'apprendimento di competenze pratico-manuali, al potenziamento e allo sviluppo di

comportamenti idonei all'assunzione di compiti e mansioni in ambiente lavorativo con la prospettiva di un avviamento al lavoro per persone svantaggiate.

L'attività ha l'obiettivo di far comprendere e interiorizzare ai corsisti tutte quelle competenze lavorative basilari, tipiche dello status di lavoratore, quali il rispetto degli orari di lavoro, dei compiti assegnati e delle regole, il mantenimento di un comportamento corretto nei confronti del tutor e dei colleghi di lavoro. In sostanza, l'intervento tende al potenziamento di due dimensioni, quella lavorativa e quella sociale, mediante lo sviluppo di competenze trasversali, relazionali e lavorative, grazie all'ausilio dei tutor di laboratorio.

L'utenza è impegnata per un ammontare di trenta ore settimanali e il tirocinio ha una durata ordinaria di quattro mesi, prorogabili a seconda del progetto formativo individualizzato. Alla conclusione dell'attività, l'Associazione rilascia agli utenti un attestato di partecipazione e, di prassi, invita il volontariato ad allestire un momento di saluto per dare un positivo rimando ai corsisti che concludono con merito il proprio percorso. Inoltre, per coloro che sostengono il tirocinio con merito, l'Associazione riconosce una borsa lavoro svincolata dall'effettiva produttività. Tale "premio presenza" è concepito come uno strumento educativo-formativo utile per consolidare la motivazione, sostenere l'autonomia della persona, favorire l'assunzione del ruolo lavorativo e riconoscere l'impegno della persona. Non ultimo, accogliendo soggetti adulti la borsa lavoro è, alle volte, un reddito fondamentale per fronteggiare spese quotidiane.

Metodologia di lavoro

Su emanazione di Leggi Nazionali e in ottemperanza ai sensi dell'art. 4 bis, comma 5, della Legge Provinciale n. 19 del 16 giugno 1983 e successive modifiche è definito "tirocinio formativo e di orientamento" la modalità di inserimento temporaneo in azienda che persegue lo scopo di trasmettere al tirocinante quelle competenze tecniche, relazionali e trasversali atte ad agevolare le scelte professionali e, quindi, l'inserimento lavorativo sul territorio provinciale.

Il tirocinante, pur nella libertà di interrompere il percorso senza un particolare preavviso, per la sua frequenza ha dei precisi obblighi a cui attenersi come ad esempio, lo svolgimento delle attività stabilite dal tutor e l'osservanza degli orari concordati che, nel caso in cui l'utente sia detenuto o misura di comunità, sono parte integrante delle comunicazioni inoltrate al Tribunale di Sorveglianza.

La formazione ai requisiti lavorativi permette all'utenza di accrescere l'autonomia, il sentimento di autostima e motivazione e, di pari passo, di raggiungere un'adeguata preparazione per far fronte a mansioni maggiormente impegnative. In tale progettualità, emergono dunque gli elementi fondativi l'esperienza ergo-terapica:

- la motivazione all'impegno su cui necessariamente si basa la richiesta volontaria;
- l'acquisizione di competenze di base attraverso lo svolgimento di attività manuali;
- la temporaneità dell'esperienza e l'adesione personale agli obiettivi del progetto.

Relativamente ai pre-requisiti, tra questi rientrano:

- la puntualità nel recarsi presso il luogo di lavoro;
- la comprensione delle consegne lavorative;
- la capacità di organizzarsi per poter svolgere puntualmente un'attività lavorativa rispettando i tempi di consegna;
- l'attitudine a lavorare in gruppo;
- la capacità di relazionarsi con altri.

Di conseguenza, sono monitorate e valutate:

- la puntualità;
- la capacità di comunicare le assenze;
- l'efficienza del proprio operato;
- il rispetto delle regole e dell'ambiente di lavoro.

Nel monitorare con costanza gli aspetti sopra elencati, i due tutor di laboratorio si impegnano quotidianamente a rilevare e condividere assieme al diretto interessato gli elementi positivi e/o quelli che richiedono un miglioramento, puntando maggiormente ad aspetti socio-educativi. L'insieme di questi elementi viene poi riportato all'interno di appositi incontri mensili congiunti fra il tirocinante, uno dei due tutor, e l'assistente sociale di riferimento; quest'ultima, infatti, ha una maggiore conoscenza degli obiettivi più ampi della progettualità del singolo tirocinante, e quindi può mediare ed aiutare in una lettura approfondita e soggettiva di alcune dinamiche che si creano all'interno del contesto lavorativo. Tali incontri hanno anche lo scopo di rinnovare di mese in mese la disponibilità presso il laboratorio, con l'intento di accompagnare la persona il più possibile verso il suo fine pena o un'altra opportunità lavorativa. Al contrario, se durante il percorso si manifestano situazioni di particolare criticità, e non vi è la volontà del tirocinante di fronteggiarle in modo diverso, il tirocinio può anche venire interrotto prima del suo termine, in accordo con la rete dei servizi che fanno parte del progetto individualizzato e che eventualmente si impegneranno a trovare alternative di sostegno, lavorative e non, maggiormente idonee.

Destinatari

I beneficiari dell'intervento sono persone adulte in esecuzione penale esterna al carcere ed ex-detenuti, presi in carico dai Servizi sociali territoriali e/o Servizi specialistici quali l'area

trattamentale della casa circondariale di Trento, l'Ufficio locale di esecuzione penale esterna di Trento (ULEPE). Inoltre, sono accolti anche quei detenuti ristretti presso la Casa Circondariale di Trento che, durante il periodo di carcerazione, fruiscono di alcuni permessi premio (art. 30-ter O.P.). Il servizio offerto da A.P.A.S. ODV si focalizza in particolare su coloro che, trovandosi in una situazione di evidente svantaggio ed emarginazione, non possiedono i requisiti necessari per entrare nel mercato del lavoro. L'intento è quello di fornire un ausilio a chi ha sufficienti capacità e livelli di autonomia per compiere alcune attività di base ma che, comunque, necessita di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.

Attività

Nel laboratorio i corsisti svolgono lavorazioni nell'ambito dell'assemblaggio di prodotti di diversa tipologia che sono commissionati da ditte esterne. Nello specifico, l'attività laboratoriale è definita nell'assemblaggio di prodotti di cartotecnica, accessori per la casa, componenti elettrici, nel confezionamento e nell'imballaggio di numerose tipologie di prodotto per conto di aziende partner. L'esperienza laboratoriale non sussiste unicamente in un'attività pratica, bensì anche in una parte formativa. Quest'ultima è prevista per due ore ogni quindici giorni ed è dedicata all'approfondimento di alcune importanti aree tematiche. Tra queste ritroviamo, ad esempio:

- lettura del progetto individualizzato e del regolamento del corso di formazione per i pre-requisiti lavorativi;
- riflessione e discussione sui comportamenti da adottare in sede di laboratorio;
- approfondimento sulle misure di comunità, analisi delle responsabilità e dei comportamenti da adottare secondo le prescrizioni stabilite dal Tribunale di Sorveglianza;
- come fare istanza al Tribunale di Sorveglianza per ottenere un permesso e/o altri benefici;

Ulteriori attività svolte, ugualmente importanti:

Attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi)

- Attività di segretariato sociale svolta dalle due assistenti sociali nei confronti dei corsisti che riguarda l'accesso ai servizi sociali, sanitari e per l'impiego e l'abitazione
- Sportello ricerca-lavoro tenuto dai volontari
- Attività di accompagnamento operativo (operatore + volontari) nell'ottica di esigere alcuni diritti relativamente alle questioni di residenza, tessera sanitaria, codice fiscale ecc.

- Incontri di alloggio (relativamente alla socializzazione) che sono di verifica ma guardano anche alle relazioni tra inquilini
- Visita a cooperative sociali (Gabbiano, Sfera) e a ditte/stabilimenti connessi al laboratorio;
- Incontri di gruppo con utenti per concordare attività utili da svolgere nei confronti della collettività;

Iniziativa riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani. Attività svolta annualmente secondo le modalità adeguate al gruppo di corsisti presenti in laboratorio.

- Formazione come attività di gruppo relativamente ad argomenti come misure alternative, prescrizione ordinanze ecc. che viene programmata a monte
- Incentivare attività sportiva di qualche genere per promuovere uno stile di vita sano.

Attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà)

- Nelle ore di formazione si potrebbe ospitare un soggetto esterno (vedi riuso, banco alimentare) connesso a temi di solidarietà e responsabilità
- Vedi anche quanto detto in 4AADS ad esempio panchina pulita, settimana ecologica che possono essere ricomprese anche come attività favorevoli al rafforzamento del senso di responsabilità e solidarietà

Iniziative che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura

Utile può essere concordare con gli utenti stessi sull'attività da sostenere per i giorni stabiliti!

- Utili alla struttura:
 - o Pulizia dei locali e degli arredi utili alle attività;
 - o Tinteggiatura dei locali (ad esempio una volta l'anno);
 - o Riordino del tavolo di lavoro, giornalmente, conclusa l'attività di lavoro.
- Utili alla collettività:

Partecipare a iniziative di solidarietà collettiva, più specificatamente:

- o Pulizia dei parchi pubblici (vedi iniziativa Panchina Pulita)

- Mensa dai cappuccini
- Banco alimentare
- Preparare biglietto auguri per le festività per chi collabora con A.P.A.S. ODV

Figure professionali

Le varie attività laboratoriali attraverso cui si inserisce l'utenza in percorsi di formazione di pre-requisiti lavorativi sono pianificate e gestite dai due tutor di laboratorio, sostenuti dalla presenza di cinque volontari.

In particolare, nell'amministrare il servizio, i tutor si occupano di:

- Gestire le presenze dei corsisti e monitorare il P.I.L in collaborazione con le assistenti sociali dell'Associazione.;
- Svolgere attività produttive in affiancamento agli utenti e a completamento delle lavorazioni;
- Ritirare e consegnare il materiale e le lavorazioni;
- Emettere e controllare il documento di trasporto (DDT) in uscita;
- Controllare DDT e materiale in entrata;
- Movimentare la merce (carico, scarico, stoccaggio);
- Cura e gestisce la manutenzione ordinaria e segnala per la straordinaria degli impianti e delle dotazioni tecniche

Luoghi di erogazione

Il laboratorio si trova al primo piano di un complesso produttivo situato nella zona industriale di Spini di Gardolo (TN), in Via Linz n. 167.

Si tratta di uno spazio totale di 500 mq comprensivo di laboratorio, magazzino, ufficio e due servizi igienici con area spogliatoi.

Facilmente raggiungibile con mezzi privati, per arrivare al laboratorio è possibile usufruire anche dei mezzi di trasporto urbano, in particolare delle linee 11, 15 e di quelle che, più in generale, ricoprono la zona nord del Comune di Trento.

Il laboratorio è raggiungibile, infine, con l'utilizzo della ferrovia Trento – Malè, alla fermata “Spini – Zona industriale”.

Modalità di accesso

L'accesso avviene su segnalazione da parte del Servizio sociale territoriale o dei Servizi specialistici quali SerD, ULEPE e Area trattamentale della Casa Circondariale di Trento. In seguito, le assistenti

sociali di A.P.A.S. avviano un processo di valutazione dell'utente e, con lo stesso, definiscono il Piano di inserimento lavorativo (P.I.L.), monitorano l'inserimento e predispongono periodiche relazioni di verifica.

Giorni e orari di apertura

L'attività svolta in laboratorio dall'utenza avviene per un ammontare di 30 ore settimanali di lavoro, monitorato e organizzato dai due tutor. Nello specifico, gli orari sono compresi dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00, ad esclusione del mercoledì pomeriggio che è dedicato alle riunioni di equipe. Naturalmente, ove sussistano particolari e comprovate esigenze, è contemplata la possibilità di prevedere un orario ridotto per l'utente che lo necessiti.

Tra le 12.30 e le 13.30 è attivo un servizio mensa in convenzione con una struttura a poche centinaia di metri dal laboratorio. L'accesso alla mensa è obbligatorio e previsto dall'accordo di tirocinio ed è ulteriormente vincolante per i soggetti sottoposti a orari previsti dalle prescrizioni del magistrato di sorveglianza.

Abitare accompagnato per adulti

Bisogno al quale si intende rispondere

Frequentemente chi termina la propria permanenza in carcere o beneficia di misure alternative alla detenzione non è in possesso di un'abitazione dove tornare, nel primo caso, o dove espiare la propria condanna, nel secondo.

A fronte di questa mancanza diffusa, A.P.A.S. ODV decide di offrire un supporto di tipo abitativo a persone che sono già avviate in un percorso di uscita dalla marginalità ma che ancora non riescono a trovare una soluzione alloggiativa completamente autonoma, partendo dal presupposto che la stabilità abitativa rappresenti una condizione necessaria per allontanarsi da situazioni di forte emarginazione sociale.

Servizio o intervento

Il servizio residenziale in questione accoglie temporaneamente persone adulte dimesse dal carcere o in misura alternativa alla detenzione che, per differenti motivazioni, non dispongono di un'abitazione fissa. Per queste persone A.P.A.S. ODV mette a disposizione alcuni alloggi, in autonomia o in condivisione con altri inquilini, collocati nel centro della città di Trento.

Il progetto di ospitalità va ad integrare il percorso di sostegno e di recupero sociale organizzato congiuntamente con i Servizi sociali del territorio al fine di agevolare il reinserimento sociale di

persone che di prassi devono disporre di un'occupazione per far fronte alle spese precipue all'autonomia.

Metodologia di lavoro

L'inserimento in alloggio, che avviene in seguito ad una valutazione individualizzata svolta dalle assistenti sociali dopo un confronto all'interno dell'equipe degli operatori, offre agli utenti la possibilità di affinare e consolidare le capacità personali rispetto all'autonomia, alla cura di sé, al benessere ed alla socializzazione.

Il perseguimento degli obiettivi individuati dalle assistenti sociali, concordati con il singolo utente, è appurato e sostenuto dalle verifiche periodiche svolte dall'operatore in presenza dell'assistente sociale di riferimento e degli altri ospiti in convivenza secondo necessità, alternate da momenti di confronto e di socializzazione, di apprendimento di abilità nella gestione domestica, di convivialità.

Destinatari

I destinatari del servizio offerto sono persone adulte in esecuzione penale esterna al carcere ed ex-detenuti, seguiti dai Servizi sociali territoriali e/o dai Servizi specialistici

Attività

Le varie attività previste all'interno del servizio sono indirizzate a:

- gestione dell'alloggio e promozione dell'autonomia domestica;
- gestione delle relazioni all'interno dell'alloggio e, quindi, sostegno ad una pacifica convivenza con gli altri inquilini;
- benessere personale e cura di sé dal punto di vista fisico e psicologico;
- accompagnamento e sostegno presso i servizi essenziali del territorio (quali Apss, Poste, Banca, Comune, Cinformi...) e nello svolgimento delle pratiche burocratiche richieste;
- ricerca lavorativa mediante l'apposito sportello di ricerca lavoro;
- allestimento di attività culturali e socializzanti di vario genere (sia all'interno dell'Associazione che in società).

Attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai Servizi per l'impiego o per l'abitazione nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi

- Accompagnamento e sostegno degli utenti presso servizi essenziali del territorio (Apss, Poste, Comune, Agenzia entrate ecc.) con Simone e volontari;

- Momenti di socializzazione tra utenti;
- Sportello ricerca-lavoro;
- Attività di ricerca-alloggio.

Iniziativa riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani)

- Testimonianze nelle scuole con Assistente sociale, nell'ambito delle attività di sensibilizzazione;
- Iniziative come *liberi da dentro*, progetto realizzato annualmente in ambito culturale e di informazione sul carcere

Attività con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà)

- Nella settimana dell'accoglienza proporre attività di gruppo svolte dagli utenti o comunque con la loro partecipazione

Iniziativa che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi)

- *Per la collettività*: giornata di volontariato a Trentinosolidale ODV
- *Per la struttura*: tinteggiatura prima dell'uscita dall'alloggio

Disponibilità di un accesso a Internet

Al bisogno su richiesta degli ospiti per scopi precisi ma non è plausibile fornire una connessione in appartamento (sia per motivi logistici sia perché internet può essere usato per scopi "illegittimi")

Due iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana)

- Con Ass Microfinanza e Sviluppo Onlus per educazione finanziaria e gestione dell'economia familiare
- Con Cassa rurale per spiegare alcuni concetti basilari sul tema dei conti
- Istruire su spreco risorse alloggi (luci accese ecc.)

Iniziativa di informazione e formazione all'anno rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita)

- Collaborazione con ACLI per chiarire su CUD, ISEE e ICEF
- Istruire su utenze domestiche, contratti ecc.
- Attività lettura busta paga

Interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali)

- Percorsi di counselling/ Colloqui con psicoterapeuta (fatto in passato dove la psicoterapeuta faceva una valutazione del bisogno) /Associazione Jonas Onlus
- Verifiche di alloggio che mirano a lavorare su relazioni, emozioni ecc.

Figure professionali

Per tutto il periodo di permanenza gli utenti sono seguiti da un operatore, responsabile del servizio abitativo, che svolge attività educativa e di controllo all'interno degli alloggi (all'occorrenza anche in orario serale e durante il fine settimana) in sinergia e in collaborazione con le assistenti sociali.

Inoltre, è fondamentale il ruolo ricoperto dai volontari che sono regolarmente coinvolti nelle visite presso gli alloggi, offrono un supporto morale alle persone ivi accolte e promuovono alcuni momenti conviviali anche nel fine settimana e/o in orario serale al fine di consolidare la relazione di aiuto e la socializzazione del gruppo.

Luoghi di erogazione

Gli alloggi sono situati nel comune di Trento, in particolare si trovano in:

- vicolo Santa Maria Maddalena n°11
- interno 1 – 1 posto letto
- interno 10 – 2 posti letto
- interno 13 – 3 posti letto
- via delle Cave n°14 – 2 posti letto

I quattro appartamenti contano un totale di 8 posti letto e sono messi a disposizione dal Comune di Trento e dall'Itea, previa corresponsione di un canone mensile.

Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite segnalazione da parte del Servizio sociale territoriale, dei Servizi specialistici o degli operatori penitenziari. Sottolineiamo che ogni progetto in alternativa al carcere è definito con l'Ufficio Locale Esecuzione Penale Esterna di Trento, in sigla U.L.E.P.E., che opera in subordine al Tribunale di sorveglianza di Trento, cui spetta la responsabilità di stabilire l'eventuale concessione dei benefici previsti dalla legge.

In seguito, è compito delle assistenti sociali dell'Associazione valutare caso per caso ogni richiesta pervenuta e, se tale richiesta viene accolta, definire un progetto individualizzato per l'utente, monitorare nel tempo l'inserimento e predisporre le relazioni periodiche di verifica.

Va specificato che, per accedere al servizio, l'ospite deve avere un'occupazione che gli permetta di versare un contributo mensile, calcolato sulle singole possibilità economiche, per le spese d'alloggio.

Inoltre, l'ingresso negli appartamenti è condizionato dalla sottoscrizione di un contratto di convivenza, in cui vengono definite specifiche prescrizioni e responsabilità che l'ospite si impegna a rispettare.

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7 giorni su 7, H24 per quanto concerne la residenzialità.

Housing first

Bisogno al quale si intende rispondere

Le persone con problematiche croniche di grave emarginazione sociale vivono in una precarietà tale da rendere impossibile per loro uscire o anche tentare di uscire dalla loro condizione.

Persone con anni di progetti falliti, di servizi ai quali non possono più recarsi e con le problematiche più varie, dall'alcool-dipendenza alla patologia psichiatrica, dall'abuso di sostanze alla perdita della fonte di reddito, o la commistione di tutto ciò, non sembrano avere prospettive nella nostra società.

Dal 2018 A.P.A.S. ODV partecipa al progetto Housing First della Provincia Autonoma di Trento come ente gestore di due appartamenti in cui sono ospitate persone provenienti da situazione di grave emarginazione e in situazione di senza dimora.

Servizio o intervento

Il servizio pone l'aver un'abitazione come punto di partenza per il reinserimento nella comunità.

Non si arriva quindi alla casa dopo percorsi di ospitalità in centri di accoglienza notturni e strutture di seconda accoglienza o percorsi di disintossicazione.

La casa è intesa come diritto fondamentale per l'essere umano. Senza un luogo che dia sicurezza e tranquillità non è possibile intraprendere percorsi sostegno alla persona.

Metodologia di lavoro

All'ingresso in alloggio viene chiesto di rispettare poche semplici regole contenute nell'accordo abitativo: pagare regolarmente la quota mensile stabilita nel 30% del reddito personale, comunicare mensilmente agli operatori i redditi personali, essere disponibile alle visite in alloggio concordate con gli operatori del progetto, rispettare le regole di comune convivenza con i coinquilini e con i condomini.

Secondo i principi dell'autodeterminazione e della separazione tra ospitalità e trattamento la persona ospitata non ha vincoli progettuali nell'entrare in casa, non le viene imposto di tenere la casa pulita e in ordine, non le vengono imposti percorsi di sobrietà o l'assunzione di terapie, eventuali proposte di sostegno per la problematica di cui soffre possono essere fatte dall'équipe operativa ma non hanno ricadute sul mantenimento o meno della casa.

Alla firma dell'accordo abitativo non viene stabilita una data di fine dell'ospitalità, perché ipoteticamente potrebbe durare a vita.

Destinatari

Persone adulte o nuclei familiari in situazione di emarginazione o accolte presso i centri di accoglienza notturni, conosciute dai servizi del territorio, pubblici o privati.

Attività

Le varie attività previste all'interno del servizio sono indirizzate a:

- sostegno all'abitare, gestione dell'alloggio e promozione dell'autonomia domestica;
- gestione delle relazioni all'interno dell'alloggio e, quindi, sostegno ad una pacifica convivenza con gli altri inquilini;
- benessere personale e cura di sé dal punto di vista fisico e psicologico anche tramite lo sviluppo di legami nella comunità;
- accompagnamento e sostegno presso i servizi essenziali del territorio (quali Apss, Poste, Banca, Comune, Cinformi...) e nello svolgimento delle pratiche burocratiche richieste;

Figure professionali

Per tutto il periodo di permanenza gli utenti sono seguiti da un operatore che compie visite settimanali negli alloggi di sua competenza. In collaborazione con l'équipe operativa decide la linea educativa da tenere tenendo sempre a mente di rispettare le scelte delle persone ospitate e non forzandole a fare cose che non desiderano.

Luoghi di erogazione

Gli alloggi sono situati nel comune di Trento, in particolare si trovano in:

- via della Villa n°8;
- via delle Ghiaie n°16/2.

I due appartamenti contano un totale di 3 posti letto e sono messi a disposizione dal Comune di Trento e dall'Itea, previa corresponsione di un canone mensile.

Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite segnalazione da parte del Servizio sociale territoriale, dei centri di accoglienza notturni, dei centri di accoglienza diurni o delle unità di strada.

L'entrata in alloggio segue alla valutazione del Gruppo Valutazione, composto dall'équipe operativa, da due assistenti sociali, una dell'Area Inclusione di Trento e una dell'Area Inclusione di Rovereto, e dalla referente per il progetto dell'Ufficio Politiche Socio Assistenziali e Welfare della Provincia Autonoma di Trento. Se la valutazione è positiva e vi è disponibilità di un alloggio viene fatta la proposta ufficiale alla persona spiegandole il progetto ed il suo funzionamento. All'accettazione da parte dell'interessato viene sottoscritto l'accordo abitativo e la persona viene fatta entrare in casa.

Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto 7 giorni su 7, H24 per quanto concerne la residenzialità.

Attività svolte presso la Casa circondariale di Trento

Ancora prima di essere regolarmente costituita in Associazione, nella città di Trento operava un gruppo di persone interessato a confrontarsi sulle problematiche carcerarie e, in alcuni casi, già impegnato a favore di chi popolava il penitenziario cittadino. In concreto, si realizzavano delle azioni di solidarietà presso il vecchio Istituto di via Pilati, seppur mancasse un coordinamento qualificato e riconosciuto. Proprio da questa esperienza informale prende forma l'idea di costituire un'associazione (1985) dedicata al sostegno dei detenuti e dei loro familiari, dotata di uno spazio più appropriato rispetto all'utilizzo di private abitazioni o di spazi ad uso temporaneo in cui allestire le attività di assistenza. Nasce così A.P.A.S. ODV che, tra le varie cose, opera presso la Casa circondariale di Trento allo scopo di offrire un adeguato ascolto e sostegno ai numerosi detenuti ivi ristretti, fungere da concreto riferimento per i numerosi familiari che settimanalmente visitano i propri congiunti e da raccordo tra il carcere e la società civile. L'impegno dell'Associazione si sostanzia in numerosi e differenti servizi e progetti che illustriamo qui sinteticamente.

Segretariato e presa in carico

Le assistenti sociali sono incaricate di rappresentare l'Associazione in occasione dei colloqui in carcere per incontrare e conoscere più approfonditamente i numerosi detenuti che chiedono espressamente un aiuto per vari motivi. In tale ambito di impegno, è buona prassi intrattenere una fitta rete di scambi di informazioni con gli educatori del carcere e con gli assistenti sociali

dell'Ufficio Locale di Esecuzione Penale Esterna di Trento, interlocutori necessari anche per la messa in campo di progetti di reinserimento sociale e lavorativo sul territorio provinciale.

Il servizio è svolto ogni mercoledì e venerdì mattina dalle 8.30 alle 12.30 e i colloqui si svolgono presso una piccola sala presente all'ingresso di ogni sezione detentiva.

“Sportello per i familiari”, in collaborazione con Conferenza Regionale Volontariato e Giustizia del Trentino – Alto Adige

Lo “Sportello per i familiari”, istituito ufficialmente nella primavera del 2012, mostra l'importanza che il tema “famiglia” ricopre all'interno dell'Associazione, come ben esplicitato dallo statuto della stessa.

Il servizio è rivolto ai familiari che si recano in carcere per far visita ai propri congiunti ed ha il fine principale di offrire loro assistenza, vicinanza ed ascolto.

L'iniziativa è condotta in via esclusiva da risorse volontarie ed è sostenuta congiuntamente dal gruppo di lavoro denominato “Conferenza regionale volontariato giustizia Trentino Alto Adige”.

Il servizio coinvolge una decina di volontari che il mercoledì, il sabato e la prima domenica del mese si rendono disponibili per assistere, ascoltare e informare i familiari sui servizi del territorio, supportarli nella compilazione dei moduli per la consegna dei pacchi e per il versamento di piccole somme di denaro. Lo sportello è situato nella zona di accesso al carcere denominata “Block House”, continuamente presidiata dalla Polizia Penitenziaria, dove la presenza dei volontari ha anche il compito di facilitare l'ingresso ai familiari e di rendere meno duro l'impatto con l'ambiente carcerario, spesso fonte di disorientamento per gli stessi.

“Sportello di patronato”, in collaborazione con Patronato ACLI di Trento

Lo “Sportello di patronato”, attivo dal dicembre 2017, è riservato ai detenuti della Casa circondariale di Trento ed ha l'obiettivo di supportarli in maniera concreta nel disbrigo di pratiche burocratiche di patronato. La motivazione al coinvolgimento di A.P.A.S. ODV proviene dalla mancanza di disponibilità da parte dei patronati locali di dislocare un operatore dedicato al carcere. In questo senso, in stretta collaborazione con l'Area Educativa della Casa circondariale, si è ritenuto opportuno coinvolgere i volontari dell'Associazione. Questi ultimi, formati specificatamente da ACLI Trentine, garantiscono lo sportello il venerdì pomeriggio, giorno in cui si recano in carcere per fornire informazioni e raccogliere le richieste relative alle pratiche burocratiche. In seguito, una

volta raccolte le richieste, i due volontari si recano al patronato collaborante per il disbrigo delle pratiche stesse.

“Progetto Giuristi Dentro”, in collaborazione con Fondazione Caritro, Fondazione Trentina per il Volontariato Sociale, Casa circondariale di Trento, Ordine degli avvocati di Trento e Rovereto, Università degli Studi di Trento, Associazione Ali Aperte, Conferenza Regionale Volontariato e Giustizia del Trentino – Alto Adige

Dal 2018 A.P.A.S. ODV è coinvolta nel “Progetto giuristi dentro”, finalizzato ad istituire uno sportello di ascolto giuridico, rivolto ai detenuti, presso la Casa Circondariale di Trento.

Lo sportello “ha la funzione di offrire ai detenuti un momento di ascolto, informazione e contatto col legale di fiducia o d’ufficio relativamente ad ogni questione che possa riguardare l’iter giuridico processuale, la detenzione o l’esecuzione penale. I volontari rappresentano in questo senso un importante ponte di dialogo e comunicazione tra il legale già assegnato ed il detenuto”.

A.P.A.S. ODV, che ricopre un ruolo di sostegno operativo e assicurativo, ha l’obiettivo specifico di *“supportare i volontari nella gestione dei rapporti con i detenuti ed informarli sui servizi, a cui indirizzare richieste non pertinenti con lo scopo dello sportello, mediante i propri operatori ed il direttore, con colloqui telefonici o colloqui individuali su appuntamento”.*

Lo sportello di ascolto giuridico è attivo tutti i venerdì mattina grazie all’impegno di circa dieci volontari.

“La cura dei legami: relazioni genitoriali e genitorialità in carcere”, in collaborazione con l’UMSE Sviluppo rete dei servizi e pari opportunità – Ufficio innovazione e inclusione sociale della Provincia Autonoma di Trento, ALFID e CRVG del Trentino – Alto Adige

“La cura dei legami: relazioni genitoriali e genitorialità in carcere” è un progetto avviato su stimolo dell’UMSE a partire dal luglio 2018.

Dedicato ai padri e alle madri detenuti e ai loro figli minori, il progetto prevede non solo l’accoglienza e la gestione di questi ultimi durante i colloqui bensì anche specifiche azioni di sostegno alla genitorialità gestite da ALFID, coerentemente con gli obiettivi di tutela delle relazioni familiari e di supporto alle stesse.

Il servizio è assicurato il mercoledì, il sabato e la prima domenica del mese, in concomitanza con lo “Sportello per i familiari”, grazie alla presenza di circa dieci volontari di A.P.A.S. ODV che si rendono disponibili.

“Non Solo Dentro. La voce della Casa Circondariale di Trento”, in collaborazione con Vita Trentina

La redazione del notiziario “Non solo dentro. La voce della Casa Circondariale di Trento” rientra nelle attività rivolte ai detenuti della Casa Circondariale di Trento. Distribuito all’interno dell’istituto e allegato come inserto redazionale al settimanale diocesano “Vita Trentina”, il notiziario esce per quattro volte l’anno.

“Non solo dentro” documenta le attività interne al carcere e raccoglie le testimonianze dei detenuti stimolando la loro creatività, le loro capacità di scrittura, le competenze relazionali necessarie per lavorare in gruppo e responsabilizzandoli dato che chi partecipa alla stesura si assume l’impegno di rispettare le scadenze. In sostanza, questo progetto permette di dar voce a persone che spesso vengono marginalizzate dalla società e hanno in tale sede l’occasione per far conoscere il loro mondo a chi si trova all’esterno, sensibilizzando la comunità.

Il progetto vede il coinvolgimento di due volontari esperti che organizzano tutte le settimane due incontri, il martedì e il venerdì rispettivamente nella sezione “protetti” e “ordinari”, ai quali partecipano mediamente dieci persone detenute. In questi incontri, la supervisione dei volontari ha l’obiettivo di stimolare la riflessione e il dibattito, impegnare i partecipanti in attività di scrittura al fine di formalizzare il prodotto del proprio impegno e quindi di organizzarlo e revisionarlo.

Laboratorio “Da cosa partire per integrare? Riflessioni sulla Costituzione”, in collaborazione con la Facoltà di Giurisprudenza dell’Università degli Studi di Trento

Previsto per la prima volta nel 2017, il laboratorio di diritto costituzionale è organizzato e gestito da tre volontarie dell’Associazione, grazie alla cooperazione con la Facoltà di Giurisprudenza dell’Università degli Studi di Trento. Sottolineiamo infatti che l’attività laboratoriale è stata preceduta dalla firma di una convenzione tra A.P.A.S. ODV e l’Università per la collaborazione di nove persone, tra professori e ricercatori, nel ruolo di docenti di un gruppo di detenuti delle sezioni “protetti” e di un gruppo della sezione “comuni” della Casa circondariale, per un totale di venti persone.

Lo scopo del progetto è quello di trasmettere stimoli concreti e praticabili sui principi costituzionali e favorire una riflessione e ad un confronto tra docenti e detenuti sui temi della Costituzione della

Repubblica. Gli incontri avvengono il giovedì pomeriggio da febbraio a marzo ed hanno una durata di due ore.

Permessi

A.P.A.S. ODV , in collaborazione con l'Area Educativa della Casa circondariale di Trento, i volontari dell'Associazione e previo consenso della Magistratura di Sorveglianza e dell'Amministrazione Penitenziaria, offre la possibilità ai detenuti che ne fanno richiesta di accedere a dei permessi premio.

Questi ultimi si suddividono in permessi di tipo familiare, lavorativo, culturale e perseguono differenti scopi.

I permessi familiari sono finalizzati al mantenimento delle relazioni familiari e comprendono, ad esempio: la chiamata Skype effettuata dalla sede di A.P.A.S. ODV per i detenuti i cui familiari risiedono all'estero e che non hanno quindi la possibilità di recarsi in carcere per le visite; la possibilità di incontrare i propri familiari a Villa St. Ignazio dove la Cooperativa Villa St. Ignazio mette a disposizione spazi e servizi della struttura per accogliere i detenuti con figli minori, evitando che i bambini entrino in contatto con l'ambiente carcerario; l'opportunità di richiedere che i volontari dell'Associazione accompagnino il detenuto al proprio domicilio per trascorrere un po' di tempo con i figli minorenni.

I permessi lavorativi si sostanziano in permessi per poter accedere al laboratorio dei pre-requisiti lavorativi dell'Associazione, a laboratori gestiti da altre cooperative con cui A.P.A.S. ODV collabora oppure per poter svolgere colloqui lavorativi sempre presso cooperative collaboranti con l'Associazione.

Infine, i permessi di tipo culturale vogliono favorire il coinvolgimento dei detenuti in progetti finalizzati alla risocializzazione e rappresentano quindi un'occasione per svolgere attività sul territorio provinciale. Tali attività, coordinate dai dipendenti dell'Associazione e dai volontari, consistono in uscite al Museo, visite al Museo Diocesano Trentino e in altre attività culturali. A queste uscite partecipano anche ex-detenuti e persone che scontano la pena in misure alternative alla detenzione o in misure di sicurezza.

Accompagnamenti per i dimessi dal carcere

Dal 2019 vi è un nuovo gruppo di cinque volontari che, in collaborazione col cappellano del carcere Don Mauro Angeli, si rendono disponibili ad accompagnare coloro che escono dal carcere presso la

stazione dei treni di Trento, per fare rientro al proprio domicilio extraregionale o per dirigersi in altre strutture del territorio.

Questa nuova attività, nata su stimolo di Don Mauro Angeli in un'ottica di solidarietà e vicinanza relazionale prima che progettuale, si è resa necessaria sia a causa della lontananza del carcere dal centro cittadino, sia per il sempre maggior numero di persone che non conoscono la città di Trento e che, una volta usciti dalla Casa circondariale, si ritrovano da soli nella zona industriale di Spini di Gardolo.

L'obiettivo dell'attività è quello di permettere a questi soggetti, appena usciti dall'esperienza traumatica del carcere, di avere un primo contatto proficuo col territorio, che per la maggior parte delle volte si interrompe poco dopo poiché il soggetto fa rientro alla propria abitazione, mentre altre volte è il preludio ad una progettualità con A.P.A.S. ODV o con altri enti trentini.

4. Parte quarta: politiche per la qualità e il miglioramento

La Carta dei servizi rappresenta un valido strumento per la verifica della qualità dei servizi erogati da A.P.A.S. ODV. In questo senso, oltre all'impegno assunto da parte dell'Associazione nell'individuazione e nel susseguente rispetto di determinati standard qualitativi, è fondamentale il ruolo riservato ai differenti soggetti (utenti, famiglie e cittadini) che usufruiscono dei servizi stessi. Infatti, A.P.A.S. ODV vuole garantire l'ascolto di coloro che, in prima persona, beneficiano delle differenti attività previste dall'Associazione. Per far ciò, si organizzano periodici momenti di monitoraggio e verifica della qualità tramite questionari che sono somministrati ai fruitori dei servizi, oltre che al personale organizzativo.

Non solo, A.P.A.S. ODV è aperta ad eventuali reclami e segnalazioni, presentabili attraverso la compilazione dell'apposito modulo richiedibile presso la sede, da parte di utenti e soggetti con cui l'Associazione collabora e intrattiene relazioni di varia natura.

Ogni dato raccolto da questionari, reclami e segnalazioni rappresenta un incentivo per tendere ad un continuo miglioramento e mantenere elevati standard di qualità dei servizi.

Di conseguenza, comprendiamo che il mantenimento di un sistema di qualità sia per l'Associazione una vera e propria priorità poiché rappresenta un elemento imprescindibile per essere in grado di rispondere a bisogno complessi.

La gestione della qualità degli interventi attuati avviene attraverso la definizione di fattori di qualità e rispettivi indicatori e standard.

I fattori di qualità, ossia gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che ne usufruisce, sono verificati mediante degli indicatori di qualità che consistono in parametri qualitativi o variabili quantitative. Gli standard di qualità sono, invece, i livelli attesi di qualità per un determinato indicatore.

Alleghiamo in seguito le tabelle che illustrano, per ognuno dei servizi erogati da A.P.A.S. ODV, i fattori di qualità, gli indicatori di qualità e gli standard di qualità.

CENTRO DI INFORMAZIONE, ASCOLTO E SOSTEGNO (sportello sociale)

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Comunicazione e informazione	<p>Chiarezza della modulistica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fruibilità degli strumenti d'informazione (sito internet, Carta dei servizi, pubblicazioni, giornali, ecc..) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica e aggiornamenti annuali • Aggiornamento periodico del sito • Pubblicazioni semestrali dei periodici
Accessibilità al servizio e tempestività della presa in carico e attivazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura sede • Accesso ad un colloquio di conoscenza • Disponibilità alla valutazione del percorso • Rispetto dei tempi massimi per la presa in carico della segnalazione dal momento della ricezione della telefonata • Tempi di inserimento negli alloggi • Tempi di inserimento nel laboratorio dei prerequisiti lavorativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura settimanale di 34 ore settimanali • Apertura due sabati al mese • Reperibilità con cellulari dedicati per ogni operatore • Possibilità di colloqui in presenza e a distanza • Risposta a richiesta di colloquio entro 3 giorni lavorativi
Trasparenza		
Personalizzazione e coerenza del progetto con i bisogni della persona	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione progetto d'intervento individualizzato • Correttezza delle informazioni sulla situazione in carico • Coerenza del progetto con l'evoluzione dei bisogni della persona 	<p>Verifiche periodiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colloqui iniziali di conoscenza e di raccolta informazioni • Colloqui in itinere di verifica e monitoraggio
Coinvolgimento della rete territoriale dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Riunioni con i servizi sociali territoriali ○ Partecipazione a tavoli di lavoro con i servizi sociali ○ Collaborazione con le 	<ul style="list-style-type: none"> ○

	<p>cooperative e i servizi territoriali</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Partecipazione a tavoli territoriali di lavoro 	
Professionalità del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Impiego di personale in possesso di qualifiche e requisiti professionali richiesti dalle convenzioni in essere • Partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento (conferenze, seminari ecc.) in maniera continua e differenziata per figure professionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea triennale specifica o equipollente • Laurea specialistica specifica o equipollente • Almeno 20 ore annuali pro capite di formazione
Benessere del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione • Supporto psicologico 	<ul style="list-style-type: none"> •

ABITARE ACCOMPAGNATO PER ADULTI		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Comunicazione e informazione	<p>Chiarezza della modulistica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fruibilità degli strumenti d'informazione (sito internet, Carta dei servizi, pubblicazioni, giornali, ecc..) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica e aggiornamenti annuali • Aggiornamento periodico del sito • Pubblicazioni semestrali dei periodici
Accessibilità al servizio e tempestività della presa in carico e attivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura sede • Accesso ad un colloquio di conoscenza • Disponibilità alla valutazione del percorso • Rispetto dei tempi massimi per la presa in carico della segnalazione dal momento della ricezione della telefonata • Tempi di inserimento negli 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura settimanale di 34 ore settimanali • Apertura due sabati al mese • Reperibilità con cellulari dedicati per ogni operatore • Possibilità di colloqui in presenza e a distanza • Risposta a richiesta di colloquio entro 3 giorni lavorativi

	alloggi	
Personalizzazione e coerenza del progetto con i bisogni della persona	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione progetto d'intervento individualizzato • Correttezza delle informazioni sulla situazione in carico • Coerenza del progetto con l'evoluzione dei bisogni della persona 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche periodiche • Colloqui iniziali di conoscenza e di raccolta informazioni • Colloqui in itinere di verifica e monitoraggio
Coinvolgimento della rete territoriale dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Riunioni con i servizi sociali territoriali ○ Partecipazione a tavoli di lavoro con i servizi sociali ○ Collaborazione con le cooperative e i servizi territoriali ○ Partecipazione a tavoli territoriali di lavoro 	
Professionalità del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Impiego di personale in possesso di qualifiche e requisiti professionali richiesti dalle convenzioni in essere • Partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento (conferenze, seminari ecc.) in maniera continua e differenziata per figure professionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea triennale specifica o equipollente • Laurea specialistica specifica o equipollente • Almeno 20 ore annuali pro capite
Benessere del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione • Supporto psicologico 	<ul style="list-style-type: none"> •

ATTIVITA' SVOLTE PRESSO LA CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Comunicazione e informazione	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarezza della modulistica • Fruibilità degli strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica e aggiornamenti annuali

	d'informazione (sito internet, Carta dei servizi, pubblicazioni, giornali, ecc..)	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento periodico del sito • Pubblicazioni semestrali dei periodici
Accessibilità al servizio e tempestività della presa in carico e attivazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura sede • Accesso ad un colloquio di conoscenza • Disponibilità alla valutazione del percorso • Rispetto dei tempi massimi per la presa in carico della segnalazione dal momento della ricezione della telefonata 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura settimanale di 34 ore settimanali • Apertura due sabati al mese • Reperibilità con cellulari dedicati per ogni operatore • Possibilità di colloqui in presenza e a distanza • Risposta a richiesta di colloquio entro 3 giorni lavorativi
Trasparenza		
Personalizzazione e coerenza del progetto con i bisogni della persona	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione progetto d'intervento individualizzato • Creazione di un progetto individualizzato di lavoro • Correttezza delle informazioni sulla situazione in carico • Coerenza del progetto con l'evoluzione dei bisogni della persona 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche periodiche • Colloqui iniziali di conoscenza e di raccolta informazioni • Colloqui in itinere di verifica e monitoraggio
Coinvolgimento della rete territoriale dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incontri con gli educatori penitenziari ○ Partecipazione a tavoli di lavoro con i servizi sociali ○ Collaborazione con le cooperative e i servizi territoriali ○ Partecipazione a tavoli territoriali di lavoro 	
Professionalità del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Impiego di personale in possesso di qualifiche e requisiti professionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea triennale specifica o equipollente

	<p>richiesti dalle convenzioni in essere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento (conferenze, seminari ecc.) in maniera continua e differenziata per figure professionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea specialistica specifica o equipollente • Almeno 20 ore annuali pro capite
Benessere del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione • Supporto psicologico 	<ul style="list-style-type: none"> •

LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI (interventi di accompagnamento al lavoro)		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Comunicazione e informazione	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarezza della modulistica • Fruibilità degli strumenti d'informazione (sito internet, Carta dei servizi, pubblicazioni, giornali, ecc..) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica e aggiornamenti annuali • Aggiornamento periodico del sito • Pubblicazioni semestrali dei periodici
Accessibilità al servizio e tempestività della presa in carico e attivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura sede • Accesso ad un colloquio di conoscenza • Disponibilità alla valutazione del percorso • Rispetto dei tempi massimi per la presa in carico della segnalazione dal momento della ricezione della telefonata • Tempi di inserimento nel laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura settimanale di 34 ore settimanali • Apertura due sabati al mese • Reperibilità con cellulari dedicati per ogni operatore • Possibilità di colloqui in presenza e a distanza • Risposta a richiesta di colloquio entro 3 giorni lavorativi
Personalizzazione e coerenza del progetto con i bisogni della persona	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione progetto d'intervento individualizzato • Correttezza delle informazioni sulla situazione in carico • Coerenza del progetto con 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche periodiche • Colloqui iniziali di conoscenza e di raccolta informazioni

	l'evoluzione dei bisogni della persona	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui in itinere di verifica e monitoraggio
Coinvolgimento della rete territoriale dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Riunioni con i servizi sociali territoriali ○ Partecipazione a tavoli di lavoro con i servizi sociali ○ Collaborazione con le cooperative e i servizi territoriali ○ Partecipazione a tavoli territoriali di lavoro 	
Professionalità del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Impiego di personale in possesso di qualifiche e requisiti professionali richiesti dalle convenzioni in essere • Partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento (conferenze, seminari ecc.) in maniera continua e differenziata per figure professionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea triennale specifica o equipollente • Laurea specialistica specifica o equipollente • Almeno 20 ore annuali pro capite
Benessere del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisione • Supporto psicologico 	<ul style="list-style-type: none"> •