

CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE A.M.A. auto mutuo aiuto OdV

Premessa o presentazione del Presidente

Il documento che segue, per chi lavora nell'Associazione A.M.A. a qualunque titolo, non costituisce soltanto la risposta dovuta alle normative vigenti, ma anche l'occasione per esprimere profonda soddisfazione nel vedere rappresentata, con precisione e fedeltà, l'attuale complessa realtà dell'Associazione.

Le linee progettuali che si sono sviluppate dall'anno della nascita (1995) e i vari progetti specifici stanno a testimoniare una crescita e una capacità di interpretazione dei bisogni e quindi di intervento forse inimmaginabili per i soci fondatori.

La scelta di costruire le azioni dell'associazione sull'auto mutuo aiuto si è rivelata vincente.

“Nei gruppi di auto mutuo aiuto impari da persone che hanno avuto esperienze simili a conoscerti e diventi protagonista” è l'affermazione di un partecipante, che risulta perfettamente in linea con la definizione di promozione della salute dell'OMS, intesa come completo benessere fisico, psicologico e sociale richiamata anche nel nostro statuto.

Accanto alla cura per tutte le persone che si rivolgono alla associazione, A.M.A. assicura la qualità dei vari interventi integrando le risorse messe a disposizione dei volontari con le competenze tecniche delle operatrici e un'attenzione costante ai necessari percorsi di formazione, rivolti anche a utenti esterni.

A.M.A. è diventata nel corso del tempo una realtà importante, un punto di riferimento per cittadini ed enti del quale non possiamo che essere orgogliosi.

Siamo però anche coscienti dell'assoluta necessità di lavorare in rete sul territorio trentino per poter raggiungere le nostre finalità, mobilitando e valorizzando tutte le risorse disponibili orientate alla solidarietà e allo sviluppo del capitale sociale, per il benessere della comunità tutta.

Sarà nostra cura valutare periodicamente l'efficacia di tutte le attività e i progetti, nonché programmare e offrire eventuali nuovi interventi, in risposta alla rilevazione di ulteriori problemi e bisogni.

La Presidente
Cecilia Dal Rì

Trento, 25 novembre 2024

Sommario

1. SEZIONE GENERALE: La Carta dei Servizi.....	3
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
A CHI È RIVOLTA.....	3
OBIETTIVI DELLA CARTA	3
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA	5
MANCATO RISPETTO DELLA CARTA	5
2. SEZIONE COMUNE: L'Associazione A.M.A. Auto mutuo aiuto OdV	6
INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE	6
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
CENNI DI STORIA.....	7
AREE DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA E PROFESSIONALITÀ	8
SOGGETTI CON CUI AMA COLLABORA	10
RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI.....	11
MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	12
3. SEZIONE SPECIALE: Cosa offriamo	13
LA METODOLOGIA DI LAVORO.....	13
SERVIZI OFFERTI.....	14
LA QUALITÀ.....	31

1. SEZIONE GENERALE: La Carta dei Servizi

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento, previsto dalla normativa nazionale e richiamato da quella locale, obbligatorio per taluni servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando erogati dalla pubblica amministrazione sia quando affidati. Costituisce uno strumento informativo sui servizi offerti ma anche uno strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi stessi e dunque una strategia per favorirne il miglioramento continuo.

Per l'Associazione A.M.A. è uno strumento importante, così come per tutti coloro che erogano servizi sociali. Costituisce un requisito generale per l'accreditamento e un impegno nei confronti dell'amministrazione che ci affida i servizi. È inoltre una modalità per presentarci, rendere conto delle nostre attività indicando obiettivi, indicatori e standard di qualità; perciò, insieme al bilancio sociale, è al contempo anche uno strumento di garanzia del miglioramento dei nostri servizi.

Infine, rappresenta il nostro impegno nei confronti dei soci e dei cittadini utenti, che possono farne strumento per verificare la qualità del servizio, tutelare i propri diritti e offrire osservazioni utili al miglioramento delle attività.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta a tutti gli stakeholder dell'Associazione e dunque cittadini, in particolare utenti, Enti pubblici, realtà con cui collaboriamo a livello locale e non, nonché dipendenti, soci e volontari.

OBIETTIVI DELLA CARTA

La Carta è in sintesi uno strumento di:

- Comunicazione e informazione;
- Presentazione dell'approccio dell'Associazione;
- Dialogo con gli stakeholder e modalità di verifica da parte dell'amministrazione;
- Ascolto e tutela delle persone;
- Gestione del miglioramento.

L'associazione AMA si impegna a rendere evidenti le azioni che offre al territorio e la sua organizzazione interna, in modo da crescere costantemente nella capacità di risposta ai bisogni emergenti e nell'attivazione delle risorse di volontariato, in ottica di cura, trasparenza e impegno verso la propria mission.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

A livello nazionale:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici"
- Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Direttiva del ministero per la funzione pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

- Delibera n. 32 dell'authority nazionale anticorruzione 20 gennaio 2016 "linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali"

A livello locale:

- Legge Provinciale 27 luglio 2007 n. 13 "Politiche sociali nella provincia di Trento" e successive modifiche
- DPP n.3-78/Leg 8 aprile 2018 "Regolamento di esecuzione degli articoli 19,20,21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale"
- Delibera della Giunta Provinciale n. 1182 6 luglio 2018 "Approvazione delle Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1 della LP 13/2007

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione A.M.A., nello svolgimento del proprio servizio, si impegna ad agire seguendo i seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA

Accompagniamo tutte le persone con rispetto, obiettività, atteggiamento accogliente, senza alcun giudizio.

IMPARZIALITÀ

Accogliamo e lavoriamo con le persone senza fare distinzioni di appartenenza etnica, genere, orientamento sessuale, lingua, religione, opinioni politiche.

UNICITA' DELLA PERSONA

Riteniamo fondamentale rispettare la storia, il modo di vivere e il pensiero di ciascuno, valorizzando le diverse culture e ponendo attenzione al singolo individuo, con le sue necessità e le sue risorse.

DIRITTO DI SCELTA

Ci impegniamo a informare ogni persona affinché possa scegliere le attività/il percorso/le iniziative più adatte per sé all'interno delle proposte dell'associazione.

PARTECIPAZIONE

Favoriamo la partecipazione di ogni persona, valorizzandola in quanto soggetto sociale attivo e protagonista della propria storia; sosteniamo l'espressione delle risorse di cui ciascuna persona è portatrice, per metterle in circolo nell'auto mutuo aiuto.

SOLIDARIETÀ

Stimoliamo la partecipazione di volontari e ci prendiamo cura del loro impegno, attraverso momenti di formazione, sostegno e condivisione.

CONTINUITÀ

Garantiamo regolarità e continuità nelle prestazioni/nello svolgimento dei servizi.

COLLABORAZIONE

Lavoriamo in costante collaborazione con altre risorse del territorio per cogliere l'evoluzione dei bisogni delle persone e della comunità alla ricerca di risposte adatte

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Manteniamo costante l'attenzione a garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività realizzate, risultati ottenuti. L'efficacia degli interventi è perseguita anche attraverso la formazione permanente degli operatori e l'adozione di un modello organizzativo che prevede il controllo di gestione e il presidio del sistema della qualità.

RISERVATEZZA

Garantiamo il rispetto del segreto professionale e il trattamento dei dati secondo le normative, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito dell'Associazione A.M.A. (www.automutuoaiuto.it), a disposizione in forma cartacea in sede o in formato elettronico, facendone richiesta via mail info@automutuoaiuto.it o via telefono 0461 239640.

MANCATO RISPETTO DELLA CARTA

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. SEZIONE COMUNE: L'Associazione A.M.A. Auto mutuo aiuto OdV

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

L'Associazione "A.M.A. Auto mutuo aiuto OdV" è un'associazione riconosciuta regolata dal Decreto legislativo 117 del 2017 (Codice del Terzo Settore) e dalle norme del Codice Civile in tema di associazioni.

Da maggio 2023 è iscritta nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore in seguito alla conclusione della trasmigrazione; precedentemente era iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato della Provincia Autonoma di Trento (n. 093/A dal 27.11.2000).

Ha sede legale nel Comune di Trento in via Torquato Taramelli, 17 – 38122 Trento e opera nel territorio della provincia di Trento.

Lo Statuto vigente, approvato dall'assemblea dei soci in data 05.05.2023, è stato redatto da un gruppo di lavoro costituito ad hoc tra operatori e volontari dell'Associazione, tenendo conto dello statuto precedente, dell'atto costitutivo e dei nuovi bisogni emersi nel corso degli anni.

ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

L'Associazione A.M.A. ha ottenuto Autorizzazione e Accreditoamento socio-assistenziale per le tipologie di servizio "Sportello sociale e "servizi territoriali" ai sensi degli artt. 19 e 20 della LP 13/07 e degli artt. 4 e 6 del DPP n.3-78/leg con determinazione 2021-S144-00415 del 22.11.2021.

A.M.A., attraverso il progetto Punto Famiglie, ha ottenuto la certificazione Family in Trentino ed è un Baby Pit Stop dell'Unicef. Aderisce al Distretto famiglia dell'Educazione del Comune di Trento e al Distretto Famiglia della Vallagarina.

ORGANI DI GOVERNO E NUMERO DI SOCI

L'organo di governo dell'Associazione è il Consiglio Direttivo, eletto dall'Assemblea tra gli associati e composto attualmente da 7 membri. L'attuale Consiglio è stato letto in 5 maggio 2023, il suo mandato ha durata triennale. Al suo interno viene nominato il Presidente, legale rappresentante dell'Associazione.

L'assemblea dei soci, come previsto dall'art. 21 dello Statuto, sempre in data 5 maggio 2023 ha eletto l'organo di controllo optando per un Organo monocratico professionale. Il suo mandato ha durata triennale

Dal 2021 l'Associazione ha nominato l'Organo di vigilanza a composizione monocratica, con un membro esterno, professionista dotato di competenze in diritto societario e diritto penale. Ha autonomi poteri, di iniziativa e di controllo, ed è deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del "MOGC" - Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dalla normativa D.lgs. 231/2001 nonché di curarne l'aggiornamento.

Al 31.12.2023 l'Associazione contava 252 soci. Si propone il tesseramento a socio a chiunque partecipi con continuità alle attività proposte dall'Associazione. Nel caso in cui la persona non fosse in grado di sostenere la spesa del tesseramento può comunque usufruire dell'attività.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Associazione ha sede a Trento ma opera su tutto il territorio provinciale. Cerchiamo, infatti, il più possibile di essere aperti ai bisogni delle persone e delle comunità, sempre più dinamici e complessi, e di proporre iniziative non solo nei centri maggiori della Provincia, ma anche nelle zone periferiche.

Attualmente, l'Associazione realizza le proprie attività attraverso un finanziamento da parte della Provincia Autonoma di Trento, dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e del Comune di Trento, in base ai diversi progetti, e attraverso la quota associativa annuale, le quote dei corsi di formazione, le donazioni e il 5x1000.

In particolare, dal 1° settembre 2023 tutte le attività di Punto Famiglie, finanziate dal Comune di Trento, rientrano nel progetto "Agorà Famiglie".

Questo è il nome scelto per il progetto che l'Associazione A.M.A. Auto Mutuo Aiuto, in qualità di capofila di una Associazione Temporanea di Scopo (ATS), ha presentato su un'istruttoria pubblica indetta dal Comune di Trento per la realizzazione di un "Sistema integrato di servizi, interventi ed opportunità per bambini, giovani e famiglie del Territorio Val D'Adige", nello specifico sulla linea B – Interventi trasversali per e con le famiglie.

Le realtà coinvolte nell'ATS sono: l'Associazione A.M.A. auto mutuo aiuto (con l'intera attività di Punto Famiglie ascolto e promozione), la Cooperativa Progetto92 (con l'intera attività di Koinè – Spazio genitori bambini) e, con alcune attività specifiche, ALFID Associazione Laica Famiglie In Difficoltà, APPM Associazione Provinciale Per i Minori, APS Carpe Diem, Consultorio UCIPEM.

CENNI DI STORIA

L'Associazione A.M.A. Auto Mutuo Aiuto è stata fondata a Trento nel giugno del 1995 su iniziativa di alcuni operatori del privato sociale e dell'ambito sanitario e di alcune persone frequentanti gruppi a.m.a. già attivi, sorti spontaneamente o all'interno di realtà associative presenti sul territorio (club degli alcolisti in trattamento presenti in Trentino dal 1985, gruppi per familiari di persone disabili, per famiglie affidatarie e adottive e per familiari di persone con problemi psichici).

L'idea di dare vita ad un'associazione nasce per collegare, dare voce e sviluppare esperienze di auto mutuo aiuto sul territorio trentino. Prendendo spunto da esperienze già collaudate si voleva aiutare a far nascere dei gruppi per problemi non ancora affrontati, promuovendo l'intreccio fra il mondo dell'aiuto formale e quello spontaneo: da un lato le competenze tecniche, dall'altro l'esperienza, la motivazione, la spontaneità, il calore umano e il coinvolgimento personale che insieme possono far emergere potenzialità non ancora espresse e migliorare il benessere della comunità.

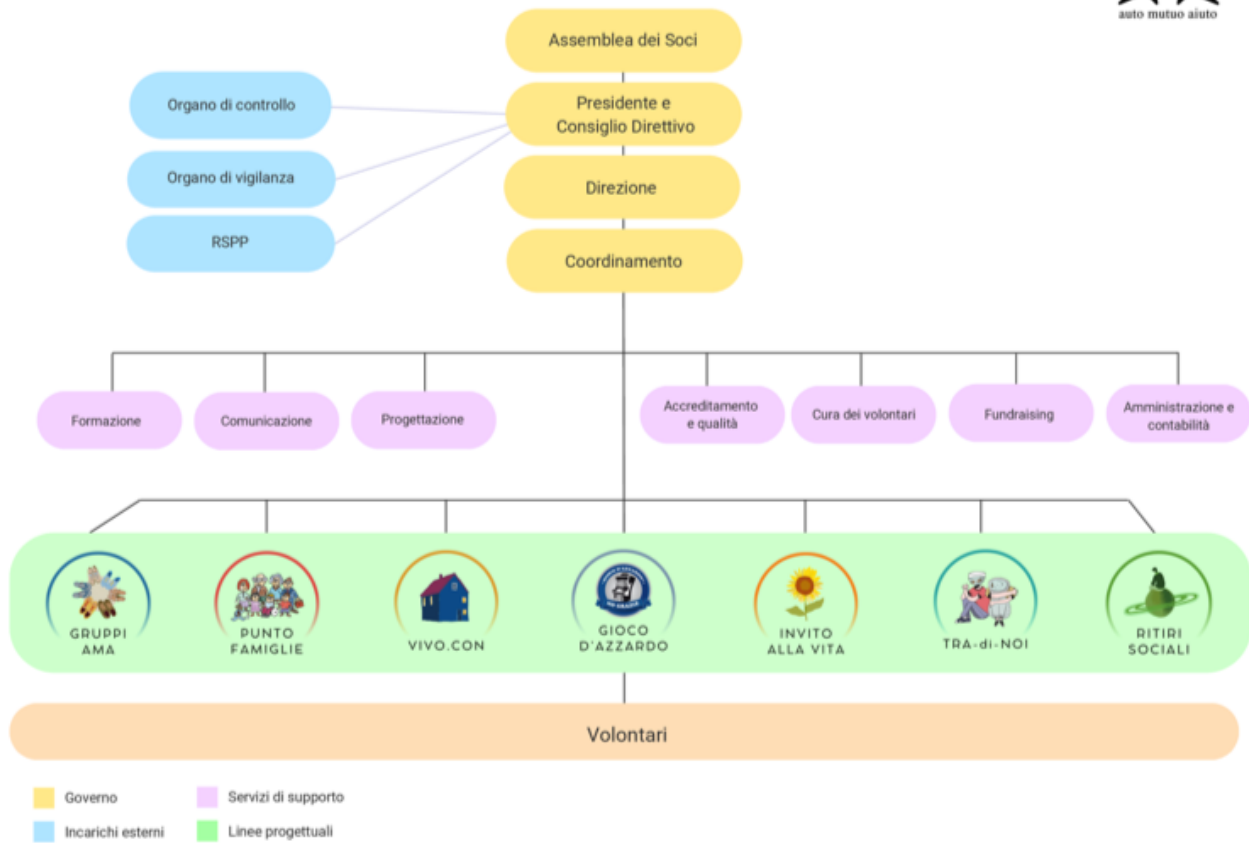
Ad oggi, l'Associazione conta 6 linee progettuali (servizi), sviluppatasi nel corso del tempo:



A queste si aggiungono progetti specifici che mirano a rispondere a nuovi bisogni emergenti rispetto ai quali i servizi tradizionali non sono ancora strutturati e per cui l'auto mutuo aiuto, vista la capacità di attivarsi dal basso, può dare una prima risposta e favorire un lavoro di advocacy con altri servizi del territorio affinché si strutturi una rete di risposte a bisogni nuovi.

AREE DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA E PROFESSIONALITÀ

L'Associazione A.M.A. si occupa di servizi territoriali e sportello sociale, così come indicati nel Catalogo dei Servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento, a favore di tutti i cittadini maggiorenni e delle famiglie del territorio.



Tutte le operatrici a contatto con le persone che si rivolgono all'Associazione hanno un titolo di laurea almeno triennale, alcune con formazione post-laurea magistrale e specializzazione negli ambiti professionali di servizio sociale, psicologia/psicoterapia, educazione professionale. Hanno dunque una professionalità ampiamente adeguata al proprio ruolo nell'attività.

VALORI, MISSION E VISION

VALORI

L'Associazione A.M.A. affonda le sue radici nell'**auto mutuo aiuto** e opera per renderlo possibile nella comunità. Attraverso l'attivazione di gruppi e di altre iniziative di mutualità e di promozione della salute, crede nella ricchezza dell'aiuto reciproco fra persone che condividono una stessa situazione, un disagio, una fatica e che, mettendo a disposizione le proprie risorse, possono trovare arricchimento e sostegno nella relazione con gli altri.

A.M.A. crede inoltre nel volontariato come desiderio delle persone di giocare un ruolo attivo nella costruzione del benessere proprio e della comunità e offre la possibilità di darne concretezza attraverso la facilitazione di gruppi di aiuto mutuo aiuto, l'offerta di condividere i propri spazi e tempi di vita, la risposta telefonica o via chat a situazioni di fragilità e sofferenza e tanto altro. A.M.A. è convinta che nel prenderci cura gli uni degli altri, la comunità esca rafforzata.

VISION

L'impegno a perseguire azioni coerenti con questi valori è espresso nello statuto attraverso le seguenti finalità:

- ✓ Promozione dell'auto mutuo aiuto nelle sue diverse forme, secondo la definizione dell'OMS, cioè "nel contesto della promozione della salute, le azioni intraprese dai non addetti ai lavori (per esempio coloro che non sono professionisti del settore sanitario) per mobilitare le risorse necessarie a promuovere, mantenere e ristabilire la salute dei singoli individui o delle comunità";
- ✓ Promozione di una visione della salute individuale, intesa come completo benessere fisico, psicologico e sociale, che tenga conto dell'importanza per ciascuna persona di una rete di legami sociali e solidali e che valorizzi il protagonismo della persona, in un'ottica di prevenzione e di empowerment;
- ✓ Promozione di reti comunitarie orientate alla solidarietà, allo sviluppo del capitale sociale, alla cultura del volontariato e alla cooperazione per il raggiungimento di un beneficio reciproco.

MISSION

L'Associazione A.M.A. si propone di:

- **promuovere la salute e il benessere** psico-fisico e sociale attraverso l'attivazione di gruppi di auto mutuo aiuto nei diversi ambiti sul territorio provinciale e la realizzazione di progetti specifici rivolti al singolo o alla comunità;
- **formare volontari e sensibilizzare le persone** all'auto mutuo aiuto attraverso corsi di formazione e momenti di confronto;
- **sensibilizzare la cittadinanza** su diverse tematiche in particolare rispetto ai bisogni emergenti, promuovendo maggiore attenzione e sensibilità.

L'Associazione si sviluppa e cresce assieme alle persone producendo una risorsa reale di auto mutuo aiuto. Mentre i Servizi convenzionali sono organizzati prevalentemente per aiutare e fornire prestazioni dirette, A.M.A. è finalizzata a rendere possibile nella comunità l'auto mutuo aiuto.

Per questo nella rete dei servizi sociali e sanitari ci poniamo come **supporto e integrazione alle tradizionali forme di intervento**, attraverso **collaborazioni e lavoro di rete** con le altre realtà del territorio, per favorire risposte più adatte alle persone e per concertare e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

L'auto mutuo aiuto è una risorsa in più per il benessere della comunità in una logica di partecipazione diretta delle persone allo sviluppo della salute e dell'autoprotezione fisica e mentale. Attraverso l'auto mutuo aiuto si supera il tradizionale modello di relazione utente/professionista e si introduce l'idea che tutti gli individui portano un proprio sapere esperienziale e quindi possono agire ed essere competenti verso se stessi e verso gli altri, nello scambio di esperienze e nel sostegno reciproco.

SOGGETTI CON CUI AMA COLLABORA

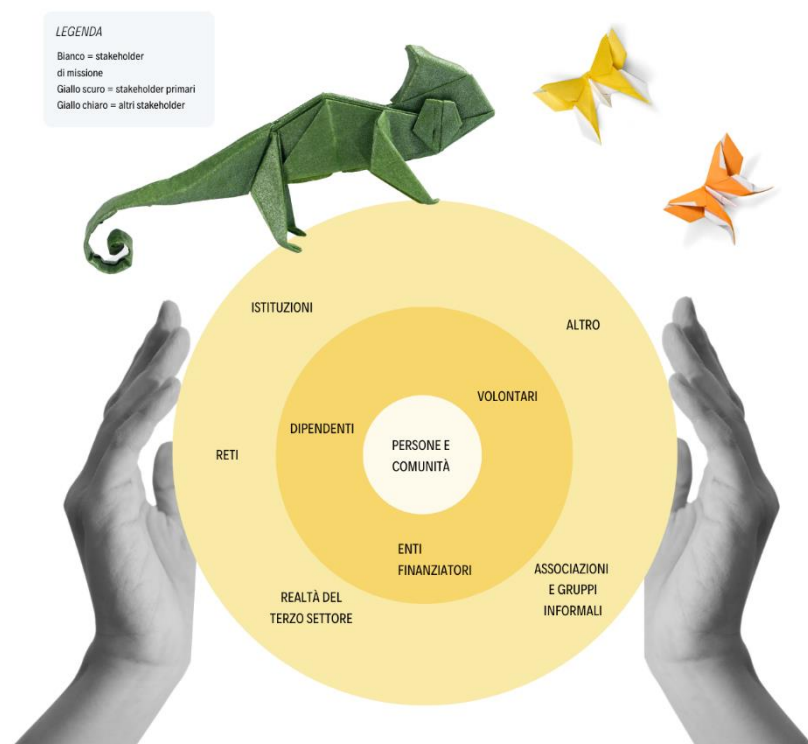
L'attività dell'Associazione si rivolge a tutte le persone e le famiglie che risiedono o si trovano sul territorio della Provincia di Trento, ma anche a tutti gli operatori socio-sanitari ed educativi e alla comunità. Per sua mission, infatti, l'azione dell'Associazione A.M.A. ha come destinatari dell'attività sia coloro che evidenziano un bisogno o un disagio sia tutti i soggetti della comunità che possono, per ruolo, interesse, solidarietà, lavorare per la costruzione di una comunità che si prende cura di sé, secondo la logica dell'auto mutuo aiuto. Per raggiungere questa finalità, grande importanza è data al lavoro di rete con le altre realtà del territorio, per creare e potenziare reti di sostegno e di prossimità, per favorire risposte più adatte alle persone e per ottimizzare l'utilizzo delle risorse, per promuovere coesione sociale e prevenire forme di disagio.

La collaborazione è attiva con:

- Servizi Sociali, Sanitari, Socio-sanitari, Educativi che condividono le specifiche progettualità;
- Organizzazioni di privato sociale diffuse sul territorio per favorire la prossimità e la globalità delle proposte di sostegno;
- Reti e tavoli formalizzati di collaborazione a livello locale e nazionale, luoghi di azione condivisa ma anche di creazione di pensiero su tematiche e problemi specifici che diventano anche luoghi di indirizzo a livello politico locale e nazionale;

- Imprese profit e altri soggetti del territorio interessati a collaborare;
- Mezzi di comunicazione locale di volta in volta contattati nelle attività di sensibilizzazione della cittadinanza.

Alcuni di questi soggetti diventano fondamentali per la realizzazione delle attività, altri sono comunque importanti per raggiungere una trasformazione culturale nella comunità che sviluppi auto mutuo aiuto, coesione sociale e solidarietà diffusa.



RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

Curiamo la partecipazione del cittadino-utente perché risorsa imprescindibile per l'attività stessa. Utilizziamo quindi diversi strumenti sia di partecipazione sia di tutela.

In particolare sono previsti:

1. Indagini periodiche sulla soddisfazione dei fruitori delle attività, ma anche dei volontari impegnati nelle diverse linee progettuali;
2. Cura dell'informazione alle persone, ai soci e ai volontari relative ai bisogni emergenti, alle iniziative poste in essere, agli adattamenti organizzativi. Le informazioni vengono diffuse attraverso il Bilancio Sociale annualmente predisposto e periodicamente attraverso la newsletter e la rivista ChiAMA;
3. Raccolta e gestione reclami e altre forme di tutela delle persone.

PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI

Le persone possono segnalare eventuali insoddisfazioni o suggerimenti in via informale, direttamente agli operatori, ed essi, insieme alla direzione, si attivano per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente o l'esito non corrisponde a quanto la persona si attende, essa può procedere in forma scritta, via mail (info@automutuoaiuto.it), al telefono 0461 239640 o tramite colloquio presso la sede, da richiedere telefonando al numero indicato. L'Associazione si impegna a verificare tutte le segnalazioni e i richiami che dovessero essere inoltrati e a fornire a ciascuno di essi una

risposta adeguata, entro 30 giorni dal ricevimento, evidenziando le eventuali azioni intraprese per porre rimedio alla criticità segnalata.

A.M.A., ai sensi del D.LGS. 24/2023 e del D.LGS. 231/2001, si è dotata inoltre di una piattaforma whistleblowing, che consente segnalazioni circostanziate di condotte costituenti reati o violazioni del Modello 231, delle Procedure, del Codice Etico, oltre che, da un punto di vista più generale, di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'Ente (e di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo).

A.M.A si è dotata inoltre di un canale di segnalazione tramite posta ordinaria che prevede per gli interessati la possibilità di inviare le segnalazioni in formato cartaceo.

La specifica procedura è consultabile nella sezione documenti del sito www.automutuoaiuto.it ed è diretta a disciplinare tutte le segnalazioni di condotte illecite, provenienti anche da collaboratori e altri soggetti legati contrattualmente all'Ente.

MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha validità triennale, fatte salve eventuali modifiche legate all'assetto organizzativo o alle attività proposte, che verranno segnalate all'interno del documento principale, con la data di nuova validità.

Per il monitoraggio della Carta è stata individuata come referente la Responsabile del presidio della qualità.

3. SEZIONE SPECIALE: Cosa offriamo

LA METODOLOGIA DI LAVORO

In tutte le azioni dell'associazione la metodologia di lavoro è fondata su:

L'AUTO MUTUO AIUTO E LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE DELLE PERSONE

L'auto mutuo aiuto è una forma di aiuto naturale che la comunità possiede: è l'aiuto che si scambiano persone che condividono una stessa situazione. Si basa sul desiderio di ciascuno di giocare un ruolo attivo nella costruzione del benessere proprio e della comunità, mettendo a disposizione le proprie risorse – personali, materiali, relazionali – e trovando arricchimento e sostegno nella relazione con gli altri. L'Associazione sostiene questa iniziativa di empowerment individuale e collettivo, favorisce la sensibilizzazione e l'informazione sul territorio, è attiva nell'intercettare nuovi bisogni nella comunità.

IL LAVORO DI ÉQUIPE

Il lavoro di équipe permette agli operatori di lavorare in modo condiviso, con un'ottica multidisciplinare e integrando le diverse prospettive per offrire alle persone spazi e incontri qualificati e competenti di supporto, di orientamento e di promozione delle risorse individuali e di gruppo.

IL LAVORO DI RETE

Il lavoro di rete con i servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi del territorio, sia pubblici sia privati, è di fondamentale importanza per raggiungere l'obiettivo di creare e potenziare reti di sostegno e servizi di prossimità, realizzare e sostenere processi di cambiamento, di empowerment e benessere delle persone e delle famiglie

IL VOLONTARIATO

L'attività dell'Associazione non potrebbe svolgersi senza l'impegno dei tanti volontari che danno la propria disponibilità per portare avanti la facilitazione dei gruppi di auto mutuo aiuto, la condivisione degli spazi di vita, l'ascolto delle persone in difficoltà attraverso diversi strumenti come chat e chiamate telefoniche. A.M.A. sostiene e si prende cura del volontariato così come previsto dalla propria mission, riconoscendo il valore inestimabile che esso porta non solo per il raggiungimento degli obiettivi statutari ma anche per la crescita di una comunità inclusiva e capace di prendersi sempre più cura di sé.

Tutte le azioni che portiamo avanti vengono di seguito distinte in servizi (linee progettuali) che, come descritto nelle schede seguenti, hanno specifici focus ma fanno riferimento ai medesimi criteri di lavoro. Sono tutte esterne alle aggregazioni funzionali previste nel sistema di accreditamento provinciale e afferiscono alle cosiddette "altre tipologie di servizi" in qualità di "centro di informazione, ascolto e sostegno", e "costruzione e promozione di reti territoriali". Ciascuna di esse fa riferimento agli standard di qualità riportati nel paragrafo conclusivo.

RECAPITI GENERALI

Le operatrici sono presenti presso la sede di Trento (via Taramelli, 17) dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 per accoglienza e recapito telefonico.

Sono disponibili su appuntamento anche in orario pomeridiano.

L'Accesso è libero.

Indirizzo e-mail dedicato: info@automutuoaiuto.it

Recapito telefonico: 0461 239640

SERVIZI OFFERTI

GRUPPI



COS'E'

Il servizio di **promozione e sostegno dei gruppi di auto mutuo aiuto** ha come finalità attivare e sostenere gruppi di auto mutuo aiuto e spazi di incontro a Trento e Provincia, formare e sostenere volontari per la facilitazione di gruppi e spazi e accogliere e orientare le persone interessate alla partecipazione. Inoltre, intende fornire risposte adeguate alle richieste delle persone attraverso il lavoro di rete con enti e realtà associative del territorio.

I gruppi di auto mutuo aiuto sono gruppi di piccole dimensioni che permettono a persone accomunate dalla stessa esperienza di incontrarsi, conoscersi e confrontarsi in una dimensione di scambio e reciproco sostegno. Ciascuno partecipa portando la propria storia di vita e ascoltando gli altri, in un clima di accoglienza, non giudizio e riservatezza. Il gruppo così:

- Promuove la salute intesa come benessere fisico, psicologico e sociale e la capacità di vita;
- Valorizza le risorse personali e favorisce il cambiamento perché aumenta la consapevolezza non solo delle proprie fragilità ma anche delle proprie capacità;
- Crea o rafforza relazioni e reti amicali che riducono l'isolamento sociale;
- Promuove solidarietà.

BISOGNI A CUI RISPONDE

I gruppi di auto mutuo aiuto rispondono al bisogno delle persone di:

- trovare un luogo in cui parlare delle proprie difficoltà e confrontarsi con altre persone che vivono o hanno vissuto situazioni simili;
- ricevere e offrire ascolto non giudicante e sostegno;
- costruire legami sociali e uscire da una situazione di solitudine;
- scambiare informazioni rispetto a una determinata problematica;
- aumentare la stima di sé, delle proprie abilità e risorse, lavorando su una maggiore consapevolezza personale.

A CHI SI RIVOLGE

A tutte le persone maggiorenni del territorio provinciale che desiderano affrontare un proprio disagio o una situazione di vita attraverso il confronto in gruppo e che siano disponibili a mettersi in gioco.

ATTIVITÀ

ATTIVAZIONE DI NUOVI GRUPPI

Organizziamo l'attivazione di nuovi gruppi in base a bisogni espressi dalle persone, da gruppi informali, o su sollecitazione di enti pubblici o privati del territorio, diffondendo l'informazione attraverso vari canali per coinvolgere i destinatari delle diverse iniziative.

ACCOMPAGNAMENTO

Offriamo informazioni alle persone interessate e fissiamo un appuntamento per il **primo colloquio**. Nel colloquio individuale vengono date informazioni rispetto a funzionamento, caratteristiche e valori dei gruppi di auto mutuo aiuto. Inoltre si approfondiscono bisogni, aspettative e motivazioni espressi dalla persona, e, se si ritiene che la partecipazione ad un gruppo possa rappresentare una risorsa utile, la persona viene messa in contatto con quello più adatto alle sue esigenze.

La persona può anche ricevere una **consulenza** ed essere inviata ad altri servizi/realità del territorio più adeguati alla sua richiesta.

Per agevolare l'accoglienza nel caso di inserimento nel gruppo, la persona viene messa in contatto con il facilitatore.

Partecipa al gruppo, con costanza, per il tempo che ritiene utile. Al bisogno, può essere sostenuta con un ulteriore colloquio con le operatrici per valutare la permanenza nel gruppo o l'eventuale invio ad altre realtà.

Attualmente ci sono circa **50 gruppi di auto mutuo aiuto attivi a Trento e Provincia** in diversi ambiti:

- salute mentale (depressione, ansia e attacchi di panico, familiari...);
- situazioni di vita (elaborazione del lutto, autostima, sovrappeso...);
- tematiche familiari (genitori di adolescenti, genitori di ragazzi con ritiro sociale e dipendenza da internet, nonni...);
- dipendenze (gioco d'azzardo, dipendenza affettiva, fumo...).

Oltre ai gruppi sono stati proposti, negli ultimi anni, degli **spazi di incontro**, luoghi informali, gratuiti, gestiti da volontari, in cui si conversa in lingua straniera, si ascolta musica, si passeggia, si conoscono persone e si creano relazioni che possono diventare significative.

LAVORO DI RETE

Il lavoro di rete con le altre realtà del territorio mira a favorire risposte più adatte alle persone e a ottimizzare l'utilizzo delle risorse. In particolare, ogni nuovo gruppo che viene attivato è introdotto da alcuni incontri gratuiti e aperti alla popolazione, realizzati coinvolgendo in rete le altre realtà che sul territorio si occupano della tematica. La collaborazione prosegue una volta avviati gli incontri e permette l'invio delle persone ai gruppi e, allo stesso tempo, se necessario, consente di orientare verso altre proposte chi si rivolge ad A.M.A.

FORMAZIONE E CURA DEI FACILITATORI VOLONTARI

I facilitatori volontari hanno il compito di favorire un clima accogliente, di ascolto, rispetto e condivisione durante gli incontri di gruppo.

Periodicamente vengono proposti corsi base di formazione per chi desidera diventare facilitatore volontario dei gruppi di auto mutuo aiuto.

Durante tutto l'anno vengono garantiti momenti di confronto e supervisione dei facilitatori, con incontri individuali e/o di gruppo, e approfondimenti su tematiche specifiche o trasversali rivolte a volontari e partecipanti ai gruppi.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale

DOVE-ORARI

Le operatrici sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 per accoglienza e recapito telefonico; sono disponibili su appuntamento anche in orario pomeridiano.

I gruppi sono dislocati sul territorio e si incontrano a cadenza settimanale/quindicinale/mensile.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero. Colloqui su appuntamento. Possibilità di invio da parte di servizi sociali, della salute mentale e di altri enti e associazioni del territorio.

Indirizzo e-mail dedicato: gruppi@automutuoaiuto.it

Recapito telefonico dedicato: 0461 239640

PUNTO FAMIGLIE



COS'È

Punto Famiglie è un luogo di **confronto, incontro e sostegno** alle persone e alle famiglie nel loro normale e quotidiano percorso di vita. Vi si possono trovare varie opportunità e proposte che mirano a:

- accompagnare i nuclei familiari, sia attraverso l'ascolto e la consulenza individualizzati che attraverso iniziative e proposte di promozione del benessere familiare e della genitorialità rivolte alla comunità;
- facilitare l'incontro tra famiglie e servizi, attraverso azioni di informazione, orientamento e accompagnamento personalizzato;
- attivare reti di partnership con gli altri servizi per le famiglie, valorizzando le risorse esistenti.

L'attività si snoda in una duplice dimensione: personale-consulenziale da un lato e comunitaria-promozionale da un altro. Le due dimensioni non sono disgiunte, ma si integrano e si completano a vicenda.

Dal 1° settembre 2023 tutte le attività di Punto Famiglie rientrano nel progetto Agorà Famiglie, che l'Associazione A.M.A. Auto Mutuo Aiuto, in qualità di capofila di una Associazione Temporanea di Scopo (ATS), ha presentato su un'istruttoria pubblica indetta dal Comune di Trento per la realizzazione di un "Sistema integrato di servizi, interventi ed opportunità per bambini, giovani e famiglie del Territorio Val D'Adige", nello specifico sulla linea B – Interventi trasversali per e con le famiglie.

BISOGNI A CUI RISPONDE

Le attività proposte da Punto Famiglie sono pensate per rispondere ad alcuni bisogni evidenziati dalle famiglie di oggi: bisogno di incontro, condivisione, socializzazione e relazioni di prossimità in spazi e luoghi caratterizzati da flessibilità e informalità; bisogno di condivisione e confronto rispetto alle scelte educative, di accudimento e cura dei figli, in un contesto segnato da una pluralità di modelli e approcci, che rischiano di creare nei genitori disorientamento e incertezza o al contrario adesione acritica a qualche "ideologia"; bisogno di orientamento rispetto a servizi, risorse e opportunità del territorio; bisogno di ascolto, sostegno e accompagnamento in particolari momenti di fatica e difficoltà e in specifiche fasi o passaggi di vita.

A CHI SI RIVOLGE

A singoli, coppie, genitori e famiglie residenti nei Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme (Territorio Val d'Adige).

ATTIVITÀ

Spazio di ascolto: colloqui e percorsi di sostegno rivolti a tutti coloro che stanno vivendo un momento di fatica/difficoltà personale (studio, lavoro, scelte di vita, lutto e altre esperienze) o nelle proprie relazioni affettive/educative (coppia, figli, famiglia allargata, altri contesti di vita). Offre alle persone ascolto, confronto e sostegno nel trovare le risorse e le modalità per far fronte a momenti critici e complessi della vita (di svolta, di stallo, di scelta, di passaggio).

Offre inoltre **informazioni e orientamento** ai servizi del territorio.

Sportello accompagnamento pratiche: attivato nel 2020 su richiesta del Comune di Trento, con la finalità di supportare le famiglie in difficoltà nell'accesso ai diversi servizi online della Pubblica Amministrazione.

Il servizio offre supporto per diverse pratiche on line: attivazione e manutenzione dello SPID, accesso al registro scolastico elettronico e pagamento del servizio mensa scolastica, domanda del bonus psicologo e del bonus sociale gas. L'accesso è previsto su invio del Servizio Sociale e di operatori di altri servizi, ma le famiglie arrivano anche attraverso il passaparola di familiari o amici che ne hanno usufruito.

Spazi di incontro: momenti di incontro libero e informale dedicati a genitori e bambini (fascia 0-6 anni in particolare) che desiderano trascorrere del tempo insieme, condividendo un'attività (libera o strutturata), con l'obiettivo di entrare in relazione con altre persone e famiglie che condividono la stessa fase di vita. Gli spazi sono contesti in cui si conversa, si gioca, ci si scambiano informazioni, si condividono esperienze, riflessioni, emozioni.

Gruppi di confronto/auto mutuo aiuto: momenti di incontro tra persone che condividono una stessa fase di vita o un'esperienza comune. Tutti i partecipanti possono condividere il proprio vissuto e confrontarsi in un contesto accogliente, protetto e non giudicante, attivando dinamiche di scambio e reciproco sostegno, in cui diventare risorsa l'uno per l'altro. I gruppi si incontrano a cadenza regolare e con orari fissi.

Esempi di **gruppi** in ambito familiare:

Gruppi per genitori: con proposte più ampie e altre diversificate per fasce di età dei figli (es. bambini piccoli, pre-adolescenti, adolescenti). Nei gruppi si condivide la quotidianità dell'esperienza genitoriale, con le sue sfide, fatiche e conquiste. La condivisione e lo scambio aiutano a sentirsi meno soli e, grazie alla ricchezza del gruppo, a scoprire nuove prospettive e risorse per aggiungere nuovi strumenti alla propria "cassetta degli attrezzi" di genitore.

Gruppo nonni: gruppo di confronto in cui i partecipanti si incontrano per condividere riflessioni, vissuti ed esperienze rispetto al loro ruolo di nonni, ai modelli educativi e ai rapporti tra generazioni.

Promozione delle buone pratiche: incontri informativo/esperienziali dedicati alle buone pratiche, cioè quelle attività che, secondo le evidenze scientifiche, apportano i maggiori benefici allo sviluppo dei piccoli e alla relazione genitore-bambini (primi 1000 giorni – Nurturing Care).

In particolare, il progetto Spazi per crescere - realizzato in collaborazione con altre realtà del territorio - offre ai genitori con bambine/i da 0 a 3 anni incontri su: gioco, lettura, musica, contatto, uso consapevole delle tecnologie digitali in famiglie.

Conversazioni educative e incontri formativi: rivolti a genitori, nonni e altri adulti significativi, su specifiche tematiche educative/relazionali/sociali.

Laboratori e momenti di aggregazione e socialità: rivolti a genitori e figli, spesso proposti nell'ambito di progettualità più ampie e condivise.

Rete Intrecci: rete informale esistente dal 2011, che collega tra loro diverse realtà di Trento e dintorni che offrono alle famiglie con bambini: spazi di incontro e gioco, opportunità di socializzazione e confronto, percorsi e proposte formative, spazi di ascolto e sostegno. Punto Famiglie ne cura la regia e il coordinamento e gestisce la newsletter mensile Intrecci.

Punto Famiglie partecipa inoltre a diversi tavoli e gruppi di lavoro, alcuni a livello cittadino, altri legati a territori più specifici.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale

DOVE-ORARI

Le operatrici sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30; sono disponibili su appuntamento.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero e gratuito. Possibilità di segnalazione da parte di servizi sociali, sanitari ed educativi.

L'attività di consulenza è su appuntamento. Alcune proposte specifiche prevedono un'iscrizione.

Indirizzo e-mail dedicato: puntofamiglie@automutuoaiuto.it

Recapito telefonico dedicato: 0461 391383



COS'È

VIVO.CON promuove coabitazioni di sostegno reciproco tra privati cittadini, creando spazi di incontro tra persone disponibili ad ospitare qualcuno nella propria casa e persone che cercano un alloggio per un periodo determinato di tempo.

Le coabitazioni di VIVO.CON facilitano l'attivazione e lo scambio di risorse, permettono di incrementare le reti sociali e di appoggio tra le persone, rappresentano soluzioni alternative e a costi contenuti per una serie di bisogni attuali. Coabitare significa condividere spazi e tempi, aiutarsi reciprocamente e collaborare per ridurre le difficoltà, gli stress e i costi di gestione delle attività quotidiane. L'auto mutuo aiuto abitativo trasferisce all'interno delle relazioni quotidiane e di prossimità i principi dell'auto mutuo aiuto, con l'obiettivo di promuovere la salute e il benessere delle singole persone coinvolte, e dei contesti in cui sono inserite.

In linea con l'attività generale dell'Associazione A.M.A., VIVO.CON lavora in ottica di promozione continua dei benefici derivanti da rapporti sociali positivi e, nello specifico, della cultura del benessere relazionale che può derivare dall'esperienza di coabitazione.

BISOGNI A CUI RISPONDE

VIVO.CON permette la promozione del benessere attraverso il supporto sociale e la solidarietà tra le persone, all'interno di un'esperienza di abitare condiviso, e con questo permette di affrontare un mosaico di bisogni:

- contrasto alla solitudine con l'aumento della rete sociale di appoggio;
- mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue di anziani e soggetti disabili;
- incremento di risposte abitative di qualità e rispettose della dignità della persona;
- accesso ad un alloggio da parte di persone a rischio di scivolamento in situazioni di vulnerabilità: singoli e/o nuclei familiari con precarietà lavorativa, sociale e economica in generale, immigrati e richiedenti asilo, Care-leavers e giovani adulti.
- migliorare la qualità della vita dei contesti locali, promuovendo una cultura dell'inclusione e dell'integrazione

A CHI SI RIVOLGE

VIVO.CON non si rivolge ad un target specifico e la partecipazione al progetto non prevede una presa in carico. Si rivolge a tutte le persone presenti sul territorio della Provincia Autonoma di Trento:

- maggiori di 18 anni;
- con un buon livello di autonomia di base;
- che hanno uno spazio da offrire nella propria abitazione e sono disponibili ad ospitare;
- che stanno cercando una soluzione abitativa temporanea ed hanno difficoltà a trovarla.

ATTIVITÀ

I tre pilastri su cui si basano le azioni del progetto sono:

- a) la sensibilizzazione della cittadinanza
- b) la costruzione di reti con realtà che si occupano delle stesse tematiche (lavoro di rete)
- c) la valorizzazione delle risorse individuali delle persone interessate ad incrementare la qualità della loro vita attraverso esperienze di coabitazione.

a) la SENSIBILIZZAZIONE della cittadinanza

Le attività di sensibilizzazione di VIVO.CON consistono nella creazione di contesti facilitanti di relazioni come strategie per lo sviluppo e il benessere sia dell'individuo sia della comunità più ampia in cui è inserito.

Informare per noi, e non solo, è il primo passo per la prevenzione e promozione della salute collettiva. La comunicazione verso l'esterno è uno dei pilastri di VIVO.CON in quanto permette di garantire e migliorare l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle proposte ai singoli e alla comunità, di diffondere messaggi chiari, incisivi ed efficaci specialmente in ottica di sensibilizzazione delle persone rispetto a stili di vita sani e alle opportunità presenti nel loro contesto di vita, di raggiungere target diversi (giovani, anziani, famiglie, adulti) utilizzando una varietà di strumenti e supporti (cartacei, digitali, audiovisivi, altro) e di reinventarsi di volta in volta in modo da intercettare le persone con tatto e professionalità anche nelle situazioni meno conosciute e più sensibili.

b) La COSTRUZIONE DI RETI con realtà che si occupano delle stesse tematiche

Il lavoro di rete rappresenta una fucina di creatività, di progettualità condivisa tra professionisti, di innovazione nella lettura e nelle risposte ai bisogni dei cittadini. Inoltre, permette di incrementare le risorse per un determinato territorio o soggetto, facendo emergere comunità e contesti di vita presenti e resilienti.

VIVO.CON è coinvolto nel lavoro con altri enti e realtà attive sul territorio a diversi livelli:

- Individuale (per il singolo cittadino)
 - nelle condizioni complesse di gravi fragilità personali, precarietà economica o emergenze abitative, in queste situazioni, l'auto mutuo aiuto rappresenta un valore aggiunto alla presa in carico complessiva da parte dei servizi.
 - rispetto all'orientamento delle persone e all'invio reciproco con altri servizi e progetti
 - per le consulenze e il confronto sui casi
- Locale (per progettualità territoriali e/o per target)
 - nella partecipazione a Tavoli tematici sul territorio Provinciale
 - nel partenariato per target specifico
- Nazionale
 - AMA (con il progetto VIVO.CON) è socia fondatrici della RETE NAZIONALE COABITARE SOLIDALE ETS, che riunisce soggetti differenti (associazioni, cooperative, consorzi, singoli professionisti e accademici) presenti in territori diversi del nostro paese attorno al tema dell'abitare.
La Rete intende promuovere l'idea di "casa" come strumento e bene relazionale che fonda lo sviluppo della persona e lo sviluppo delle comunità locali (sociale, economico e umano). In particolare, si occupa di esperienze di coabitazione organizzata tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare in varie progettazioni sociali che pongono al centro la relazione solidale.
- Internazionale
 - VIVO.CON è membro del Network "*Homeshare International*" in ottica di aggiornamento e condivisione di buone prassi tra progetti e programmi di coabitazione in diversi Paesi.

c) La valorizzazione delle risorse individuali delle persone interessate ad incrementare la qualità della loro vita attraverso ESPERIENZE DI COABITAZIONE

Questo aspetto rappresenta il cuore del progetto, gli operatori sono i facilitatori delle relazioni che si creano dall'incontro tra chi ospita e chi viene ospitato, accompagnando le diverse fasi verso e durante la convivenza. I tre livelli di accompagnamento di una coabitazione comprendono una:

- Dimensione individuale – Gli operatori dell'Associazione A.M.A. si occupano della raccolta delle disponibilità e delle richieste attraverso **lo sportello informativo** e i **colloqui individuali** approfonditi che mettano in luce aspettative, abitudini di vita, interessi, ecc. In questo primo livello di accompagnamento nel progetto si cerca di aprire **spazi per una progettualità**.

- Dimensione di gruppo – Si tratta di incontri che facilitano la libera e **reciproca conoscenza** tra chi offre e chi chiede alloggio, che permettono di comprendere le motivazioni e i bisogni di ciascuno. Rappresentano, inoltre, uno **spazio di confronto** sulle aspettative e sui dubbi legati alla convivenza con una persona “estranea”. Un aspetto importante è che questi spazi di conoscenza garantiscono la libertà di **scegliere e di scegliersi**. Da questa dimensione di incontro tra i partecipanti nascono le disponibilità a coabitare e così vengono organizzati **incontri di approfondimento della conoscenza fra le persone** che si sono scelte.
- Dimensione della coabitazione – si dà così avvio alla definizione del progetto di coabitazione e alla stipulazione di un **accordo** privato tra i coabitanti (le persone coabitano con degli obiettivi specifici e circoscritti nel tempo), essendo sia gli ospitanti che gli ospiti protagonisti dell’accordo, si offre loro l’opportunità di fare un’esperienza nella quale mettersi in gioco, ascoltare e avere un atteggiamento non giudicante. Agli operatori A.M.A. viene lasciato un ruolo di facilitatori della comunicazione, che “monitorano il processo” con tempistiche e modalità peculiari a seconda delle situazioni, favorendo il raggiungimento di scopi comuni che migliorino il benessere delle persone coinvolte.

Riassumendo quindi, il progetto VIVO.CON utilizza strumenti diversi per creare *setting* diversi, nei quali costruire cultura delle coabitazioni solidali.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile

DOVE-ORARI

Si riceve su appuntamento.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero.

Possibilità di segnalazione da parte di servizi sociali e sanitari e da altri enti della filiera abitativa trentina.

Indirizzo e-mail dedicato: vivo.con@automutuoaiuto.it

Recapito telefonico dedicato: 329 7107094



COS'È

Gioco d'Azzardo – Cura e promozione è un progetto di accoglienza delle famiglie con problematiche connesse al gioco d'azzardo che intende offrire, attraverso la partecipazione ai gruppi di auto mutuo aiuto specifici, un sostegno al cambiamento dello stile di vita di giocatori e del nucleo familiare.

Parallelamente il progetto intende sensibilizzare e informare la popolazione e i testimoni privilegiati su problematiche connesse all'azzardo. Intende inoltre organizzare eventi di prevenzione e favorire alternative positive soprattutto alla fascia giovanile, tra cui proposte di giochi sociali e cooperativi e momenti di incontri nei locali no slot.

BISOGNI A CUI RISPONDE

Accogliere e sostenere il giocatore d'azzardo e la sua famiglia, sensibilizzare attori significativi del territorio sul tema del gioco d'azzardo e informare la cittadinanza al fine di prevenire comportamenti a rischio e inviare precocemente ai servizi preposti.

A CHI SI RIVOLGE

A tutte le persone e famiglie della provincia di Trento che sentono di avere un problema legato al gioco d'azzardo.

A tutta la comunità per quanto riguarda le attività di prevenzione/sensibilizzazione.

ATTIVITÀ

ACCOMPAGNAMENTO

Accogliamo la domanda di aiuto, sia dei giocatori che dei familiari, attraverso colloqui informativi e/o motivazionali.

La persona viene poi accompagnata e inserita all'interno del gruppo di auto-mutuo-aiuto più idoneo (vicino all'abitazione, al lavoro,...).

La partecipazione è consigliata per almeno un anno per poter fare un percorso significativo di cambiamento. La frequenza settimanale regolare permette di maturare una consapevolezza rispetto alla problematica e facilita il cambiamento dello stile di vita, aiuta a migliorare le relazioni familiari e a ricreare la fiducia.

Lungo il percorso sono offerti, ove necessario, colloqui di sostegno psicologici e può essere concordato un accompagnamento al Servizio Dipendenze, se utile.

Creiamo momenti di informazione e sensibilizzazione rispetto a tematiche inerenti al gioco d'azzardo all'interno dei gruppi al fine di sostenere i partecipanti nel loro percorso.

CURA VOLONTARI

Vengono garantiti momenti di confronto e supervisione dei facilitatori che si occupano della gestione dei gruppi di auto mutuo aiuto, con incontri individuali e/o di gruppo.

LAVORO DI RETE

Il progetto è gestito in stretta collaborazione con i Ser.D di Trento, Rovereto e Riva del Garda e i Centri di Alcologia, antifumo e altre fragilità dell'APSS nei territori periferici.

SENSIBILIZZAZIONE

Organizziamo momenti di informazione e sensibilizzazione inerenti al gioco d'azzardo rivolti alla cittadinanza; per consolidare la presenza dei gruppi di auto mutuo aiuto sul territorio ed implementarne la presenza dove ce ne sia la necessità.

Operiamo per creare momenti di formazione e confronto con enti/associazioni/categorie professionali che hanno a che fare con persone colpite dal problema dell'azzardo. Lavoriamo per mantenere e consolidare la collaborazione con il Servizio per le Dipendenze.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale

DOVE-ORARI

Si riceve su appuntamento.

I gruppi sono dislocati sul territorio e si incontrano generalmente a cadenza settimanale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero. Possibilità di invio da parte di servizi sociali, del Ser.D, di altri servizi dell'APSS, enti e associazioni del territorio.

Indirizzo e-mail dedicato: azzardo@automutuoaiuto.it

Recapito telefonico dedicato: 342 8210353

INVITO ALLA VITA



COS'È

Invito alla Vita è un progetto di prevenzione del suicidio che l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha affidato in coordinamento all'Associazione AMA. È gestito in stretta collaborazione con un'équipe composta da rappresentanti dei diversi Servizi dell'area Salute mentale e prevede la promozione e il coordinamento di un Tavolo provinciale aperto a tutti gli enti pubblici e privati interessati a confrontarsi sulla tematica a partire dai loro osservatori specifici.

Il progetto mira a:

- **aumentare la conoscenza e consapevolezza** del fenomeno suicidario a livello provinciale attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte a tutta la cittadinanza e progetti di formazione e prevenzione rivolti a enti pubblici e privati;
- **contrastare lo stigma** relativo al tema del suicidio, riducendo i pregiudizi e favorendo la conoscenza e il ricorso ai Servizi Specialistici del territorio;
- **favorire una corretta** gestione del fenomeno da parte dei professionisti, esperti e non, che nella loro attività lavorativa si trovano ad affrontare il tema del suicidio; in particolare si cerca di favorire il riconoscimento dei fattori di rischio e la condivisione di alcune linee guida di intervento pratico;
- **offrire una help-line** - servizio di ascolto - gratuita gestita da volontari appositamente formati e rivolto a qualunque persona stia attraversando un momento di sofferenza per le più svariate ragioni; alcuni esempi: solitudine, tono dell'umore deflesso, malattia, dipendenze, lutto, pensieri suicidari, perdita di speranza, difficoltà famigliari ecc.;
- **orientare** alle possibilità di supporto e indirizzare ai servizi del territorio;
- **potenziare** i fattori protettivi e **intervenire sui fattori di rischio** individuali e ambientali;
- **offrire sostegno emotivo** e indicazioni pratiche a famigliari e amici di persone che hanno perso un caro per suicidio.

BISOGNI A CUI RISPONDE

Invito alla Vita risponde al bisogno di informazione e conoscenza, ponendosi l'obiettivo di combattere lo stigma che avvolge il tema della salute mentale e, in particolare, del suicidio. Inoltre, favorisce la collaborazione tra le realtà territoriali che operano in questo campo allo scopo di creare una rete solida e sinergica. Infine, il progetto risponde al bisogno di ascolto e supporto sociale tramite l'attivazione di risorse utili (gruppi di auto aiuto, colloqui di sostegno, help-line) rivolte a chi sta vivendo un momento di difficoltà, a chi è preoccupato per qualcuno e a chi sta affrontando il lutto per suicidio di un proprio caro.

A CHI SI RIVOLGE

Il progetto si rivolge a tutta la popolazione e cerca di intercettare un target vario e più ampio possibile. Nello specifico, Invito alla Vita si rivolge a:

- tutte le persone che, per diverso motivo, si trovano a vivere una condizione di sofferenza psichica ed emotiva intensa
- familiari e amici di persone che si sono tolte la vita

- professionisti facenti parte delle specifiche categorie professionali e realtà coinvolte nel fenomeno a vario titolo

ATTIVITÀ

HELPLINE

Le persone che vivono un disagio e una situazione di solitudine possono ricevere ascolto tramite una helpline (numero verde 800 061 650) gestita da volontari formati e supervisionati.

La helpline è attiva tutti i giorni dalle 7 del mattino all'una di notte.

SOSTEGNO AI SOPRAVVISSUTI

Per i familiari e amici di persone che si sono tolte la vita è prevista la possibilità di colloqui individuali o di momenti di elaborazione comunitari. Vengono fornite informazioni riguardanti i servizi del territorio e sarà eventualmente possibile aderire alla proposta di gruppi di auto mutuo aiuto dedicati.

SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE

Si organizzano iniziative formative e di sensibilizzazione sulla tematica del suicidio per la cittadinanza ma anche per specifiche categorie professionali e realtà coinvolte nel fenomeno, tra cui anche gli Istituti Scolastici. Per tali attività risulta fondamentale la collaborazione con i mezzi di comunicazione locale che permettono la realizzazione di interviste e articoli per la sensibilizzazione della cittadinanza.

Fondamentale anche la collaborazione con gli operatori dell'APSS per l'organizzazione e gestione della helpline, per la segnalazione di situazioni a rischio, per la comunicazione delle iniziative attraverso i canali comunicativi a disposizione.

Il progetto si coordina inoltre con progetti simili attivi in altri territori italiani per un continuo confronto sulla tematica e collaborazione nella creazione di momenti formativi comuni.

CAMPAGNE ONLINE

Sui social dell'associazione è possibile visionare gratuitamente i contenuti di campagne di prevenzione del suicidio.

STRUMENTI

È stato creato un opuscolo, scaricabile gratuitamente dal sito dell'Associazione contenente informazioni sul tema del suicidio e sui servizi specialistici presenti sul territorio. L'obiettivo è quello di normalizzare la richiesta di aiuto e sensibilizzare tutta la popolazione al tema.

LAVORO DI RETE

Attraverso un Tavolo di Coordinamento e di regia del progetto (aperto alla partecipazione delle realtà maggiormente significative e disponibili) si cerca di intensificare la collaborazione e partecipazione di tutti e di stimolare ed attivare un lavoro di cooperazione e condivisione che favorisca il raggiungimento degli obiettivi ed un' incisiva azione nel territorio. Inoltre, è attivo un Tavolo operativo condiviso con rappresentanti dell'Area salute mentale dell'APSS che permette la creazione di una rete su tutto il territorio per la diffusione delle informazioni sul servizio e la creazione di progettualità ad hoc su specifici territori e in risposta a specifiche situazioni.

Le operatrici forniscono inoltre consulenza per eventi formativi e di sensibilizzazione per Enti che si attivano per realizzare azioni specifiche nei propri territori, e per tesi di laurea e ricerche sulla tematica.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale

DOVE-ORARI

Si riceve su appuntamento.

La Help-line è attiva tutti i giorni dalle 7 del mattino all'1 di notte.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero.

indirizzo e-mail dedicato: invitoallavita@automutuoaiuto.it

Per le persone che hanno perso un loro caro per suicidio il numero di telefono dedicato è 335 8443035 (se il telefono non è raggiungibile, le persone vengono richiamate appena possibile).



COS'È

TRA-di-NOI Youngle Trento è un progetto di prevenzione e promozione della salute dei giovani, nato nel 2016 in collaborazione tra Associazione AMA, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Servizio Politiche Giovanili del Comune di Trento e Associazione Carpe Diem. Nel 2018 è entrato a far parte della [rete nazionale Youngle](#). Questo progetto offre ascolto, supporto e sostegno ai giovani, utilizzando la metodologia della *peer education*. Attraverso la web app Youngle, una chat di ascolto anonima e gratuita accessibile su app.youngle.it, i giovani hanno la possibilità di parlare delle loro difficoltà con volontari coetanei, trovando uno spazio di confronto sicuro e aperto.

BISOGNI A CUI RISPONDE

La chat risponde a bisogni fondamentali di ascolto e di relazione, offrendo un luogo dove i giovani possono sentirsi accolti e compresi. È uno spazio dedicato a chi affronta situazioni di difficoltà personali, relazionali e familiari, difficoltà che spesso non trovano ascolto o risposte adeguate in altri contesti.

A CHI SI RIVOLGE

A giovani che necessitano una relazione di ascolto, di sostegno emotivo, informazione e orientamento alle risorse territoriali già attive.

ATTIVITÀ

CHAT DI ASCOLTO

È attiva una **chat di ascolto** rivolta ai giovani gestita da volontari giovani, formati, coordinati e supervisionati dalle operatrici.

LAVORO DI RETE

Ci impegniamo fortemente e costantemente nel creare, attivare e mantenere i rapporti di collaborazione con i soggetti e i servizi presenti sul territorio. Si tratta di una collaborazione costante per momenti di incontro e confronto, occasioni di promozione del progetto, di formazione, di offerta di sportelli informativi e di organizzazione e partecipazione a eventi.

COMUNICAZIONE

Offriamo diversi contenuti sui canali social di riferimento con l'obiettivo di sensibilizzare rispetto a temi di rilievo nel mondo giovanile e di informare rispetto ai servizi presenti sul territorio.

ATTIVITÀ CON I GIOVANI

Miriamo a promuovere in modo significativo il benessere dei giovani, focalizzandoci sulle risorse e sugli aspetti positivi del singolo e della comunità e offrendo occasioni positive di incontro e relazione.

VOLONTARI

I giovani volontari impegnati nella gestione della chat hanno un'età compresa tra i 18 e i 30 vengono coordinati, supportati, formati sulle tematiche che emergono in chat e supervisionati a cadenza mensile.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale

DOVE-ORARI

Le operatrici sono reperibili via mail.

La chat di ascolto è garantita dai volontari tre sere in settimana dalle 20 alle 22.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero.

Indirizzo e-mail dedicato: tradinoi@automutuoaiuto.it

RITIRI SOCIALI



COS'È

L'Associazione A.M.A. dal 2016 si occupa, nonostante l'assenza di un finanziamento strutturale dedicato, ad oggi in parte grazie alla fundraising promosso dall'Associazione e in parte grazie alla co-progettazione con il Comune di Trento "Progetto Con-giunzioni, di sostenere e accompagnare genitori e famiglie che si trovano a fronteggiare il ritiro sociale di un proprio caro.

Il ritiro avviene pian piano: prima si lasciano le attività sportive e gli hobby, poi ci si allontana dagli amici e infine si abbandona anche la scuola.

Nella propria stanza si trova riparo da un mondo competitivo, che chiede di correre troppo, e da relazioni che fanno sentire fragili e inadeguati. Perché è questa la sensazione costante che si prova: di essere sempre indietro rispetto a tutti gli altri, di non avere le istruzioni per attraversare la vita. Questo fenomeno riguarda i giovani, ma anche i genitori preoccupati e disorientati che non sanno come aiutare i propri figli.

A.M.A. promuove la rete dei servizi sul singolo caso, offre momenti di sensibilizzazione e informazioni alla cittadinanza.

A CHI SI RIVOLGE

A genitori e familiari della provincia di Trento, che vivono un problema legato all'isolamento o al ritiro sociale. A tutta la comunità per quanto riguarda le attività di prevenzione e sensibilizzazione.

ATTIVITÀ

ACCOMPAGNAMENTO

Accogliamo la domanda di aiuto, dei familiari e ove disponibile dei giovani ritirati, attraverso colloqui informativi e/o motivazionali.

I familiari possono raccontare la loro storia e, tramite un confronto con uno dei nostri operatori esperti, hanno la possibilità di capire meglio e dare un nome alla situazione che si trovano a vivere.

La persona, solitamente il familiare, viene poi accompagnata e inserita all'interno del gruppo di auto-mutuo-aiuto più idoneo.

Lungo il percorso sono offerti, ove necessario, colloqui di sostegno e può essere concordato un accompagnamento ai Servizi.

ATTIVITA' LABORATORIALI

Organizziamo laboratori dedicati ai genitori che partecipano ai gruppi di auto mutuo aiuto, guidati da professionisti qualificati come pedagogisti e psicologi, per supportarli nella definizione di regole chiare e utili a mantenere un clima familiare positivo e aperto al dialogo. Questi incontri aiutano i genitori a riflettere e adattarsi al cambiamento del proprio ruolo nelle diverse fasi di crescita dei figli (infanzia, adolescenza, età adulta). Grande importanza viene data al confronto e al dialogo, garantendo sempre un ambiente privo di giudizio e caratterizzato da ascolto empatico.

CURA VOLONTARI

Vengono garantiti momenti di confronto e supervisione dei facilitatori che si occupano della gestione dei gruppi di auto mutuo aiuto, con incontri individuali e/o di gruppo.

ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE

Riteniamo sia importante garantire una sempre maggiore sensibilizzazione e attenzione al fenomeno e, per questo promuoviamo momenti aperti alla cittadinanza su tale tematica.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile

DOVE-ORARI

Si riceve su appuntamento.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero. Possibilità di invio da parte di servizi sociali, di altri servizi dell'APSS, enti e associazioni del territorio.

Indirizzo e-mail dedicato: ritirisociali@automutuoaiuto.it

Recapito telefonico dedicato: 342 8210353

LA QUALITÀ

I fattori di qualità, così come gli indicatori e gli standard individuati, sono trasversali a tutti i servizi (linee progettuali) indicati poiché costituiscono impegno costante dell'Associazione a lavorare in coerenza con la mission e a valorizzare, in ogni azione, la metodologia dell'auto mutuo aiuto, la costruzione di reti sul territorio e la valorizzazione del volontariato. È su questi elementi che si fonda la valutazione della qualità delle attività proposte e la possibilità di individuare obiettivi di miglioramento organizzativo per favorire il raggiungimento degli scopi associativi.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Strumento di monitoraggio
Accessibilità	Disponibilità informazioni	Informazioni aggiornate sul sito www.automutuoaiuto.it e tramite social; diffusione di materiale informativo anche tramite altre realtà del territorio	Piano della editoriale e della comunicazione
	Primo contatto	Telefonico entro 48 ore (lavorative) dalla richiesta	Registro front office
	Sportello informativo	Gestione appuntamento entro una settimana dalla richiesta	Registro front office
Valorizzazione del volontariato	Partecipazione dei volontari alle attività	Facilitatore volontario dei gruppi	Report gruppi e facilitatori
		Gestione della linea telefonica e della chat di ascolto per i giovani attraverso i volontari	Report turni e Report chat
	Cura dei volontari	Referente della cura dei volontari	Presenza del referente nell'organigramma aziendale
Coinvolgimento di utenti e altri stakeholder	Soddisfazione dei partecipanti alle attività	Iniziative ad hoc di formazione, intevisione e valorizzazione	Rendicontazione delle iniziative annuali nel Bilancio sociale
		Indagini di soddisfazione per gli eventi formativi	Questionario di soddisfazione al termine degli eventi formativi.
		Raccolta dati qualitativi della partecipazione ai gruppi annuale	Visite di monitoraggio ai gruppi Questionario di soddisfazione
		Incontri periodici con altri stakeholder	Bilancio sociale
		Sensibilizzazione	Almeno un evento di sensibilizzazione per ogni linea all'anno
Professionalità degli operatori	Titolo di studio	Laurea triennale in servizio sociale, educazione professionale, psicologia	Raccolta dei CV degli operatori

		Laurea magistrale in discipline psico-sociali Specializzazione post laurea	
	Formazione permanente	Piano della formazione del personale	Registro presenze formazioni
	Supervisione d'equipe	10 incontri all'anno	Registro presenze formazioni
Lavoro integrato	Lavoro di equipe interna	Riunione di equipe di progetto settimanale	Calendario degli incontri
		Riunione dei responsabili di linea quindicinale	Calendario degli incontri
		Riunione dei di staff (al bisogno)	Calendario degli incontri
		Riunione di equipe allargata (due incontri l'anno)	Calendario degli incontri
	Lavoro di rete	Partecipazione a tavoli formali e informali, reti tra realtà diverse	Relazioni trimestrali