

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 sei 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, 10 novembre 2021
Ultima revisione: 30 giugno 2023

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.....	4
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	6
AREE DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA E PROFESSIONALITÀ.....	7
VALORI, MISSION E VISION	8
SOGETTI CON CUI AMA COLLABORA.....	9
RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI.....	10
MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	11
3. SEZIONE SPECIALE: Cosa offriamo	12
LA METODOLOGIA DI LAVORO	12
SERVIZI OFFERTI	13
LA QUALITÀ.....	26

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 AMA 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'autorità 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 AMA (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.

È iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato della Provincia Autonoma di Trento, n. 093/A dal 27.11.2000 e da maggio 2023 è iscritta nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore in seguito alla conclusione della trasmigrazione.

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 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 Ama ha ottenuto Autorizzazione e Accredimento 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. Il suo mandato ha durata triennale. Al suo interno viene nominato il Presidente, legale rappresentante dell'Associazione.

Da ottobre 2020 è stato introdotto l'organo di Controllo, formato da tre membri, con un Presidente individuato al suo interno.

Al 31.12.2022 l'Associazione contava 228 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.

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.

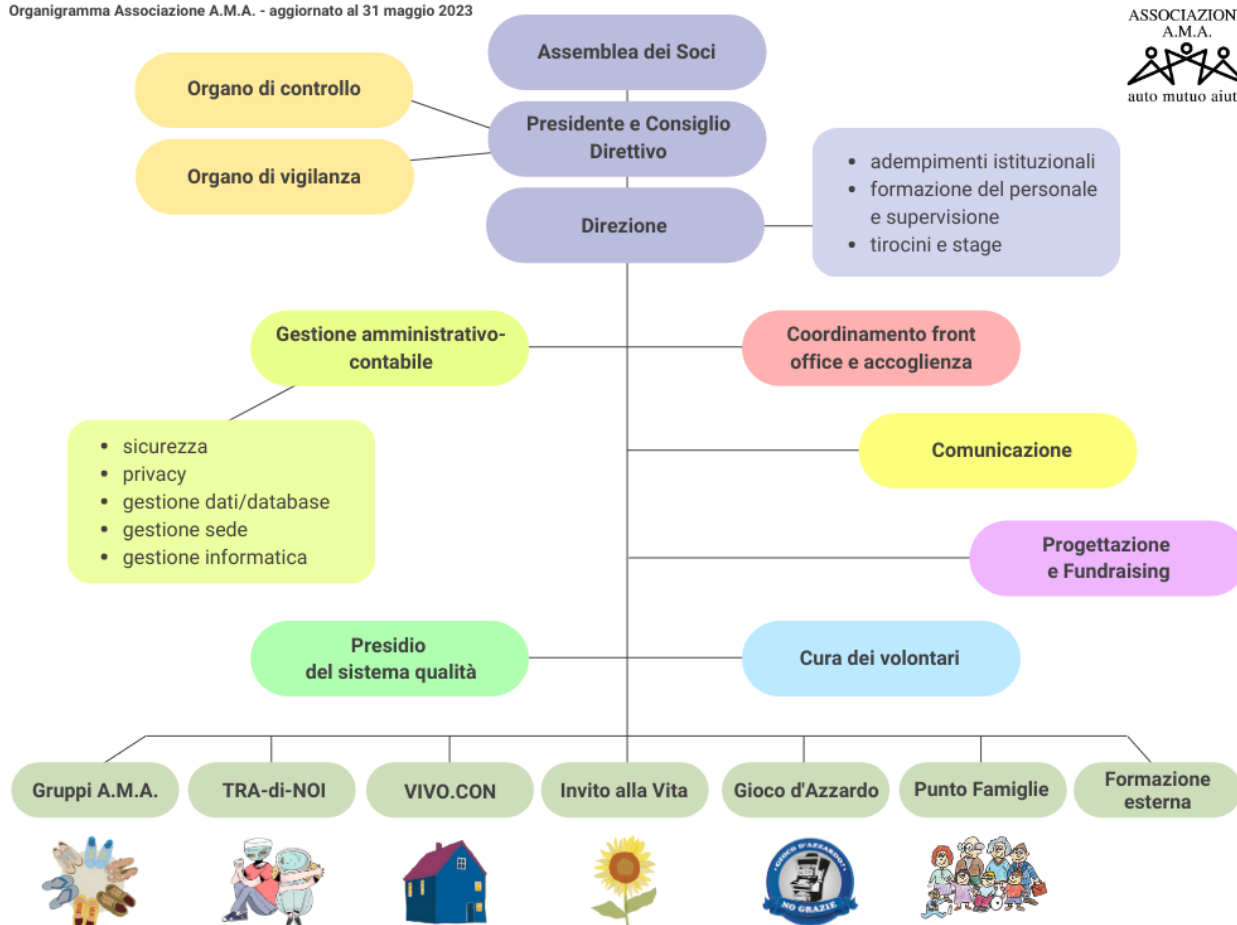
Ad oggi, l'Associazione conta 6 linee progettuali (servizi), sviluppatesi nel corso del tempo:



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 AMA 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

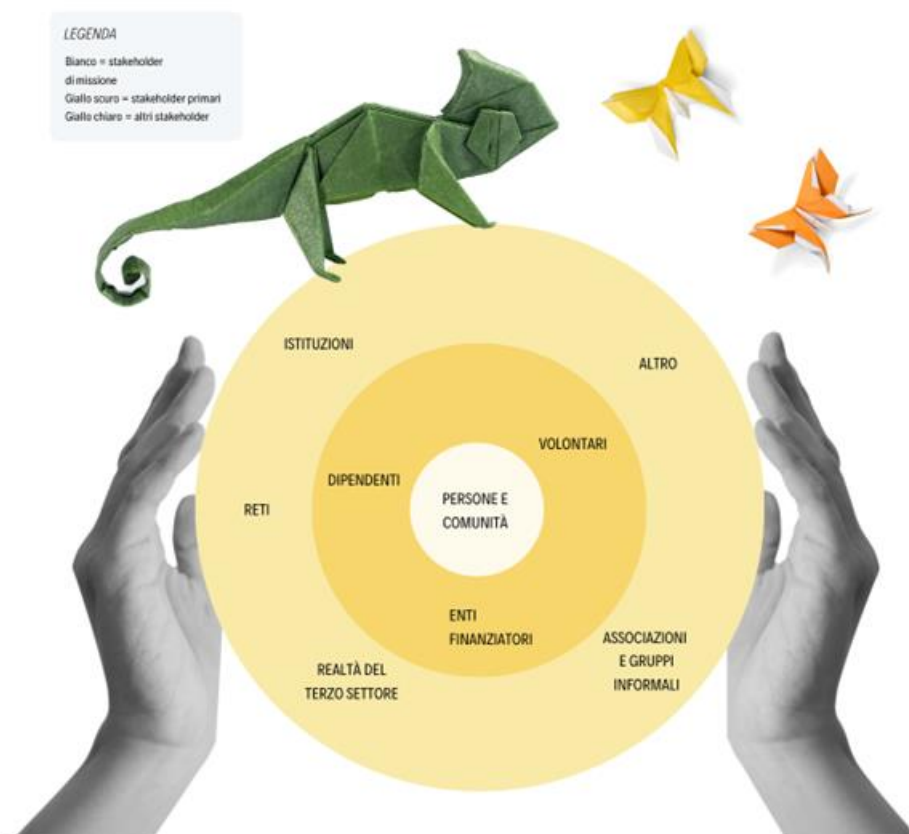
L'attività dell'Associazione si rivolge a tutte le persone e le famiglie che risiedono o si trovano sul territorio della Provincia di Trento, ma anche a tutti gli operatori socio-sanitari ed educativi e alla comunità. Per sua mission, infatti, l'azione dell'Associazione A.M.A. ha come destinatari dell'attività 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.

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.

SERVIZI OFFERTI



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;
- cambiare 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 approfonditi bisogni espressi dalla persona, aspettative e motivazioni e vengono date informazioni rispetto al funzionamento, caratteristiche e valori dei gruppi di auto mutuo aiuto attivi.

La persona viene poi messa in contatto con il **gruppo** più adatto alla sua situazione.

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

Nel caso di inserimento nel gruppo, la persona incontra prima il facilitatore, per agevolare l'accoglienza, e poi incontra il gruppo. Vi partecipa, 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 56 gruppi di auto mutuo aiuto attivi a Trento e Provincia in diversi ambiti:

- *salute mentale* (depressione, ansia e attacchi di panico, bipolari, familiari...);
- *situazioni di vita* (separazione, 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 che si rivolge ad A.M.A.

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.

FORMAZIONE

Periodicamente vengono proposti corsi base di formazione per facilitatori volontari dei gruppi di auto mutuo aiuto e approfondimenti su tematiche specifiche o trasversali rivolte a volontari e partecipanti ai gruppi.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale (assistente sociale)

DOVE-ORARI

In sede 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.

Gli orari di incontro sono flessibili, individuati dai partecipanti in funzione delle loro disponibilità e della disponibilità della sede per gli incontri.

MODALITÀ DI ACCESSO

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

PUNTO FAMIGLIE



COS'E'

Punto Famiglie – ascolto e promozione 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 il nucleo familiare, sia attraverso l'ascolto e la consulenza che con interventi promozionali;
- facilitare l'incontro tra famiglia 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.

Punto Famiglie è promosso e sostenuto dal Servizio Welfare e coesione sociale del Comune di Trento e gestito dall' Associazione A.M.A. - Auto Mutuo Aiuto.

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

ASCOLTO

I **colloqui** e i **percorsi di consulenza** sono rivolti a tutti coloro che vivono una difficoltà nelle relazioni familiari, momenti di precarietà, fatica e disorientamento nella dimensione educativa o affettiva, nelle scelte scolastiche e lavorative. Ci sono infatti nella vita di ogni persona situazioni particolarmente delicate - di svolta, di stallo, di scelta, di passaggio - nelle quali poter parlare con qualcuno in un contesto di ascolto accogliente e informale, ma allo stesso tempo professionale, può fare la differenza.

Offriamo inoltre **informazioni e orientamento** ai servizi, per aiutare le persone a trovare la risorsa giusta tra quelle presenti sul territorio.

Da novembre 2020, su richiesta del Comune di Trento, è stato inoltre attivato presso Punto Famiglie lo **Sportello accompagnamento pratiche**, finalizzato a fornire supporto alle famiglie in difficoltà nell'accedere ad alcune forme di aiuto predisposte dal Comune e da altri Enti della Pubblica Amministrazione, indirizzate allo Sportello dal Servizio Sociale e da altri operatori. Lo Sportello, inoltre, facilita l'accesso dei cittadini più fragili alle opportunità a cui hanno diritto e li orienta alle altre possibilità di aiuto sul territorio, sulla base del bisogno espresso.

PROMOZIONE

Intendiamo promuovere le relazioni e il benessere familiare attraverso diverse opportunità di incontro, condivisione, confronto e formazione, come **spazi d'incontro, gruppi, percorsi formativi ed esperienziali**.

Gli spazi sono momenti di incontro libero e informale tra persone che desiderano trascorrere del tempo insieme, con l'obiettivo di entrare in relazione con altri.

Alcuni esempi di spazi:

Spazi di incontro dedicati genitori e bambini: contesti in cui conoscere altre famiglie, relazionarsi in modo diverso con il proprio bambino, giocare, condividere e scambiarsi esperienze, informazioni, ecc.

Spazi di creatività al femminile: spazi di socializzazione dove "sferruzzare" o cucire insieme, condividendo pensieri ed emozioni, storie di vita e momenti di quotidianità, realizzando scambi di saperi, opportunità e risorse.

Il sostegno al benessere familiare e alle competenze educative viene realizzato anche attraverso la proposta dei **gruppi**, un momento di incontro tra persone che condividono una stessa fase di vita o un'esperienza comune. Periodicamente possono essere previsti uno o più incontri tematici condotti da un esperto.

Esempi di **gruppi** in ambito familiare:

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.

Gruppo genitori di bambini/e: serate di confronto per genitori di bambini da 0 a 10 anni, per condividere gioie e fatiche, dubbi e preoccupazioni, scoperte e riflessioni in tema di genitorialità.

Gruppo genitori di adolescenti: incontri per genitori di ragazzi preadolescenti e adolescenti, per condividere la quotidianità dell'esperienza genitoriale in una fase delicata della vita, in cui si sperimentano grandi cambiamenti, conflitti, preoccupazioni, scoperte e nuove potenzialità.

LAVORO DI RETE

Per promuovere efficacemente il benessere familiare, Punto Famiglie ricerca attivamente la **collaborazione** con le famiglie, con le realtà pubbliche e di privato sociale, formali e informali presenti sul territorio, in un'ottica di lavoro di **rete** e di progettazione partecipata e condivisa degli interventi.

In questa logica Punto Famiglie cura la regia, il coordinamento e la comunicazione della **Rete Intrecci** – una rete informale di realtà del territorio che offrono alle famiglie spazi di incontro per genitori e bambini, opportunità di socializzazione e confronto, percorsi e occasioni formative.

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

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale (psicologo psicoterapeuta, assistente sociale, educatore professionale)

DOVE-ORARI

In sede le operatrici sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30; sono disponibili su appuntamento. Gli orari di incontro dei gruppi e degli spazi sono flessibili, individuati dai partecipanti in funzione delle loro disponibilità e della disponibilità della sede per gli incontri. Sono previste anche attività online in orari di volta in volta individuati.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero. Possibilità di segnalazione da parte di servizi sociali, sanitari ed educativi. L'attività di consulenza è gratuita e su appuntamento.



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;
- 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 e cronicizzazione: singoli e/o nuclei familiari con precarietà lavorativa, sociale e economica in generale, immigrati e richiedenti asilo, Careleavers e giovani adulti.

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
 - VIVO.CON è membro attivo di un gruppo di lavoro per la costituzione di un Ente nazionale di secondo livello che si confronta su aspetti di formazione, consulenza e crescita relativi a strumenti/metodologia/procedure/ricerca utilizzati nell'abitare condiviso.
- 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, operatore sociale (psicologo psicoterapeuta, assistente sociale) con competenze linguistiche

DOVE-ORARI

In sede le operatrici sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 per lo sportello informativo; sono disponibili su appuntamento anche in orario pomeridiano per colloqui e lavoro di gruppo.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero. Possibilità di segnalazione da parte di servizi socio-sanitari e da altri enti della filiera abitativa trentina.



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.

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.

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 Alcolgia, antifumo e altre fragilità dell'APSS nei territori periferici.

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.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale (assistente sociale, psicologo psicoterapeuta)

DOVE-ORARI

In sede 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 generalmente a cadenza settimanale.

Gli orari di incontro sono flessibili, individuati dai partecipanti in funzione delle loro disponibilità e della disponibilità della sede per gli incontri.

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.

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 gestione all'Associazione AMA. È gestito in stretta collaborazione con un'équipe dell'area Salute mentale (psichiatria, psicologia clinica, neuropsichiatria infantile, alcolologia, Ser.D., Centro Disturbi del Comportamento Alimentare).

Il progetto mira a:

- aumentare la conoscenza e consapevolezza del fenomeno suicidario a livello provinciale, attraverso incontri di sensibilizzazione a livello comunitario, aperti a tutta la cittadinanza, e la divulgazione di materiale informativo;
- abbassare lo stigma ad esso inerente, riducendo i pregiudizi e favorendo la conoscenza e il ricorso ai Servizi Specialistici del territorio;
- favorire una corretta trattazione del fenomeno tra esperti e non, attraverso in particolare la formazione di determinate categorie professionali (Medici di Medicina Generale, assistenti sociali, giornalisti, insegnanti, forze dell'ordine, sacerdoti) per il riconoscimento dei fattori di rischio e per un intervento immediato;
- gestire la help-line, servizio gratuito gestito da volontari e rivolto a qualunque persona stia attraversando un momento di sofferenza per le più svariate ragioni: solitudine, malattia, dipendenza, lutto o difficoltà familiari.
- fornire indicazioni a diverse categorie di persone su modalità e possibilità di intervento;
- potenziare i fattori protettivi e intervenire sui fattori di rischio individuali e ambientali;
- sostenere i sopravvissuti attraverso la proposta di gruppi di auto mutuo aiuto.

BISOGNI A CUI RISPONDE

Combattere lo stigma che avvolge il tema della salute mentale e del suicidio, mettere in rete le realtà che operano in questo campo perché possano operare in sinergia, attivare risorse utili (gruppi di auto aiuto, colloqui di sostegno, help-line) alle persone sofferenti e ai sopravvissuti al suicidio di un proprio caro.

A CHI SI RIVOLGE

Popolazione in generale; persone che vivono un disagio e una situazione di solitudine, che vivono una sofferenza psichica (a causa di ansia, depressione, perdite traumatiche); familiari di persone che si sono tolte la vita; professionisti che hanno perso un paziente/utente per suicidio; specifiche categorie professionali e realtà coinvolte (operatori sanitari e sociali, Forze dell'Ordine, volontari, associazioni di privato sociale, studenti).

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 dalle 7 del mattino all'una di notte.

GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO

Per le persone che vivono una sofferenza psichica o i familiari di persone che si sono tolte la vita è prevista la possibilità di colloqui individuali e di entrare a far parte di gruppi di auto mutuo aiuto dedicati.

SENSIBILIZZAZIONE

Organizziamo iniziative formative e di sensibilizzazione sulla tematica per la cittadinanza ma anche per specifiche categorie professionali e realtà coinvolte nel fenomeno. Per le attività di sensibilizzazione 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 linea telefonica, per la segnalazione di situazioni, per la comunicazione delle iniziative attraverso i canali comunicativi a disposizione.

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.

CURA VOLONTARI

I volontari sono formati e supervisionati mensilmente nelle loro zone di residenza e/o online e hanno la possibilità di avere colloqui di sostegno individuale ogni qualvolta lo richiedano.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale (assistente sociale, psicologo psicoterapeuta)

DOVE-ORARI

In sede le operatrici sono presenti 5 giorni a settimana al mattino, e sono sempre reperibili via mail. La Help-line è attiva dalle 7 del mattino all'1 di notte.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero.

TRA DI NOI - YOUNGLE TRENTO



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. Si tratta di un progetto per giovani con giovani www.tra-di-noi.com basato sulla metodologia della peer education. I giovani possono parlare delle loro difficoltà con i volontari in turno attraverso la app Youngle, scaricabile gratuitamente da qualunque sistema operativo.

Il progetto ha la caratteristica peculiare e innovativa di essere stato ideato e progettato in forma *blended*, sia online che dal vivo. Lavora a un livello virtuale di ascolto, supporto e sostegno, mediante la chat di ascolto, facilmente accessibile, gratuita e anonima. In parallelo, lavora su relazioni vis-à-vis, sia attraverso gruppi di auto mutuo aiuto, sia mediante attività di incontro, confronto, relazione ed eventi per il territorio.

BISOGNI A CUI RISPONDE

Bisogni di ascolto e di relazione.

Situazioni di difficoltà personali, relazionali e familiari che non trovano ascolto in altri contesti.

A CHI SI RIVOLGE

A giovani fino ai 35 anni 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 ragazzi (10-35 anni) gestita da volontari giovani, formati e 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

Ci prendiamo cura in modo costante, attivo e propositivo della comunicazione verso l'esterno, mediante il sito e i canali social di riferimento: Facebook, Instagram e TikTok. Sono strumenti utilizzati con l'obiettivo di promuovere il progetto nella sua interezza e per trasmettere verso l'esterno tutta una serie di contenuti e di temi di rilievo nel mondo giovanile.

ATTIVITÀ CON I RAGAZZI

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 35 vengono coordinati, supportati, formati sulle tematiche che emergono in chat e supervisionati a cadenza mensile.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile, operatore sociale (educatrice professionale, psicologa psicoterapeuta)

DOVE-ORARI

Le operatrici sono sempre reperibili via mail.

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

Le attività sono svolte in presenza e online, in orari di volta in volta specificati nella promozione. Vengono utilizzati canali social per raggiungere i target di riferimento.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso libero.

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
Accessibilità	Disponibilità informazioni	Informazioni aggiornate sul sito www.automutuoaiuto.it e tramite social; diffusione di materiale informativo anche tramite altre realtà del territorio
	Primo contatto	Telefonico o via mail entro 48 ore dalla richiesta
	Sportello informativo	Fissato appuntamento entro una settimana dalla richiesta
Valorizzazione del volontariato	Partecipazione dei volontari alle attività	Facilitatore volontario dei gruppi attivi, salvo eccezioni valutate dai responsabili
		Gestione della linea telefonica e della chat di ascolto per i giovani attraverso i volontari
	Cura dei volontari	Figura di cura dei volontari
		Iniziative ad hoc di ringraziamento, salute e coesione
Coinvolgimento di utenti e altri stakeholder	Soddisfazione dei partecipanti alle attività	Indagini di soddisfazione per ogni evento formativo
		Raccolta dati qualitativi della partecipazione ai gruppi annuale
		Incontri periodici con altri stakeholder
	Sensibilizzazione	Almeno un evento di sensibilizzazione per ogni ambito all'anno
Professionalità degli operatori	Titolo di studio	Laurea triennale in servizio sociale, educazione professionale, psicologia Laurea magistrale in discipline psico-sociali Specializzazione post laurea
	Esperienza pregressa	In fase di assunzione, preferenza a candidati con esperienza nell'ambito di lavoro
	Formazione permanente	50 ore di formazione nel triennio corrispondente al Piano della formazione del personale
	Supervisione d'equipe	10 incontri all'anno
Lavoro integrato	Lavoro di equipe interna	Riunione di equipe di progetto settimanale

		Riunione dei responsabili settimanale
		Riunione di equipe allargata mensile
	Lavoro di rete	Partecipazione a tavoli formali e informali, reti tra realtà diverse
		Per ogni ambito, verifica delle realtà coinvolte e ricerca di ampliamento