



---

# Cooperativa Sociale

## Le Rais

### Carta dei servizi

### 2022/2024



# COOPERATIVA SOCIALE LE RAIS

## INDICE

<b>PRIMA PARTE- INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
Cos'è la carta dei servizi.....	3
I principi per l'erogazione dei servizi .....	4
La normativa di riferimento .....	5
<b>SECONDA PARTE- LA COOPERATIVA .....</b>	<b>7</b>
Chi siamo .....	7
Contatti .....	7
La nostra organizzazione .....	7
Autorizzazione e accreditamento .....	7
Iscrizione ad albi e registri pubblici .....	8
Visione generale della Cooperativa .....	8
Funzionigramma .....	9
Operatori e loro formazione continua.....	9
Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e collabora .....	10
Rapporti con i cittadini-utenti e stakeholder e sistema di raccolta reclami .....	10
Monitoraggio della Carta dei Servizi .....	11
<b>TERZA PARTE- I NOSTRI SERVIZI.....</b>	<b>12</b>
Intervento educativo domiciliare e di contesto.....	12
Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi.....	12
Sportello sociale sulle dipendenze (ma non solo) .....	13
Centro clinico di psicologia e psicoterapia .....	14

## PRIMA PARTE- INTRODUZIONE

### Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che la *Cooperativa Sociale Le Rais* assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito. Scopo della presente carta è quello di descrivere i servizi offerti dalla nostra Cooperativa e di stabilire e garantire i diritti degli utenti del servizio. È uno strumento di comunicazione tra la Cooperativa e l'esterno, dinamico e soggetto a continue verifiche e aggiornamenti, atto a migliorare la conoscenza e la comunicazione degli interventi per gli utenti.

Rappresenta, inoltre, uno strumento di verifica per le varie Istituzioni che collaborano ai progetti e verificano la qualità degli stessi.

È inoltre l'espressione dei livelli qualitativi di intervento inseriti in un modello che valorizza le risorse dell'individuo.

La Carta dei Servizi è reperibile:

- Sul sito internet [www.cooplerais.it](http://www.cooplerais.it)
- Nella sede sociale della cooperativa, in via Fiamme Gialle 44 a Predazzo.
- Nelle sedi operative:
  - Ristorante Le Rais, Piazza XII Partigiani 6, 38033 Cavalese
  - Cotura Caffè, in Strada di Prè de Sot 18, San Giovanni di Fassa, località Vigo di Fassa, 38036 (TN);
  - Casa per Ferie Le Rais, via Vajolet 3, San Giovanni di Fassa, 38036 (TN)
- È possibile richiederne una copia stampata o elettronica alla nostra segreteria ([amministrazione@cooplerais.it](mailto:amministrazione@cooplerais.it)).

È disponibile per l'utenza una brochure semplificata

### Destinatari

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

- Le persone che utilizzano i servizi della cooperativa, le loro famiglie e tutti i partecipanti al sistema relazionale attorno alla persona.
- Professionisti dei servizi con cui collaboriamo: servizi sociali, psicologia dell'unità operativa territoriale dell'azienda sanitaria, neuropsichiatria, Centro di Salute Mentale, Istituti scolastici.
- Amministratori, funzionari e operatori degli enti che finanziano i servizi che eroghiamo.
- Enti e soggetti del territorio che appartengono al Terzo Settore o che comunque fanno parte della rete territoriale.
- Volontari, persone interessate al sociale e alle attività che Le Rais sviluppa;
- Gruppi formali e informali di persone che condividono valori e azioni della Cooperativa



# COOPERATIVA SOCIALE LE RAIS



Sociale Le Rais.

- L'intera Comunità dei territori delle valli dell'Avisio.

## I principi per l'erogazione dei servizi

### **Eguaglianza ed imparzialità**

I servizi della Cooperativa sono offerti a tutti alle stesse condizioni, senza operare alcuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche o il livello sociale, culturale ed economico. La Cooperativa persegue la tutela della dignità della persona umana e si adopera per contrastare tutto ciò che possa arrecare pregiudizio.

### **Continuità**

L'offerta dei servizi è regolare e senza interruzioni improprie. La Cooperativa garantisce la continuità della prestazione da parte del professionista che prende in cura l'utente. La segreteria è inoltre aperta dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00. La sospensione delle attività è prevista per le festività pasquali e natalizie ed altre festività secondo il calendario.

### **Partecipazione**

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento; è presente uno spazio reclami e suggerimenti all'ingresso della nostra sede sempre disponibile all'utente, il quale potrà altresì contattarci in qualsiasi momento tramite mail ([amministrazione@cooplerais.it](mailto:amministrazione@cooplerais.it)) per esprimere il proprio parere, fornire suggerimenti o avanzare critiche, nonché richiedere o trasmettere informazioni e comunicazioni.

### **Diritto di scelta**

L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

### **Efficienza ed efficacia**

La Cooperativa si impegna a perseguire l'ottica dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti, organizzando le proprie attività in modo da garantire tempi ridotti e costi contenuti. Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

### **Qualità dei servizi**

La Cooperativa si impegna ad assicurare elevati standard qualitativi nei diversi servizi offerti, prevedendo procedure di verifica e di controllo degli stessi. È previsto un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento ed approfondimento dei servizi e ad una attività di ricerca e supervisione continua. La Cooperativa segue le linee guida dell'Ordine Nazionale degli Psicologi per una buona prassi professionale: formazione continua, documentazione professionale, correttezza deontologica, trasparenza, disponibilità alla valutazione del proprio operato, partecipazione allo sviluppo ed uso di Linee Guida Professionali.

## **Piano di Formazione ed Aggiornamento**

La Cooperativa ha cura di redigere un piano di formazione ed aggiornamento triennale per tutti i suoi dipendenti e collaboratori, al fine di garantirne l'aggiornamento e la formazione continua. La Cooperativa garantisce il controllo degli standard di competenza che ciascun dipendente e collaboratore deve possedere in linea con le attività svolte, le modifiche introdotte e le innovazioni.

Procedure, tempi e modalità di verifica del PFA sono consultabili nell'apposito fascicolo (Allegato

1). Si avrà cura di istituire periodici momenti di condivisione degli aggiornamenti effettuati al fine di implementare le competenze del personale.

## **Informazione e trasparenza**

Tutte le informazioni relative all'offerta dei servizi sono consultabili sul sito internet della Cooperativa (in costruzione), conforme agli standard richiesti dal Codice di Condotta dell'Ordine degli Psicologi. Le modalità di accesso ai Servizi Psicologici vengono esposte nel momento del primo contatto.

## **Documentazione e tutela dei dati personali**

La Cooperativa Sociale Le Rais garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili dell'utenza, forniti con consenso libero e informato, avvenga nel pieno rispetto del D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e s.s. m.m. e provvede a che siano tutelati da ogni forma di uso illecito. L'utente viene informato in modo chiaro ed esplicito rispetto al trattamento dei dati ed ai suoi diritti, anche mediante specifici moduli (**Allegato 2**)

## **Iniziative per facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e per ridurre le barriere**

La nostra Carta dei Servizi verrà tradotta in lingua ladina e in lingua inglese (in fase di creazione) e pubblicata nel sito della Cooperativa (sito in costruzione) per agevolare gli utenti; al primo incontro con l'utente il professionista informa della possibilità di leggere la brochure del servizio esposta all'ingresso e la spiega nelle sue linee essenziali. Vengono effettuati degli incontri sistematici sul territorio di informazione sulle attività della Cooperativa e sui servizi erogati.

Le nostre strutture sono prive di barriere architettoniche.

## **La normativa di riferimento**

Di seguito elenchiamo la normativa nazionale di riferimento:

- Decreto 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."
- L.328/2000 Legge quadro per la realizzazione integrata di interventi e servizi sociali
- Direttiva del Ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla Rilevazione della qualità percepita dai cittadini



# COOPERATIVA SOCIALE LE RAIS



- Delibera n°32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione A.N.A.C.

Di seguito elenchiamo la normativa provinciale di riferimento:

- Legge Provinciale n.13/2007 " Politiche Sociali nella Provincia di Trento "
- Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n.435 del 16 marzo 2018.
- Approvazione del Regolamento di esecuzione degli articoli 19,20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007 n.13, in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale - Legge Provinciale n.16/2010 "Tutela della Salute in Provincia di Trento".
- Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n.1182 del 06 luglio 2018. " Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi Socio Assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi Art.20, c. della L.P.n.13/2007.



# COOPERATIVA SOCIALE LE RAIS



## SECONDA PARTE- LA COOPERATIVA

### Chi siamo

La Cooperativa Sociale Le Rais è una cooperativa di tipo misto, con un ramo A e un ramo B di attività. La sede legale è a Predazzo, in via Fiamme Gialle 44. Nasce nel gennaio 2018 da un gruppo di psicologi ed educatori della Valli di Fiemme e Fassa per rispondere in maniera innovativa ai bisogni individuati sul territorio.

Attualmente la Cooperativa è attiva sui territori delle Valli dell'Avisio (Fassa, Fiemme, Cembra) con i seguenti servizi:

- Interventi educativi domiciliari e di contesto, in accreditamento con i servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.
- Percorsi di pre-requisiti lavorativi, in accreditamento con i servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento, in due centri semi-residenziali: Il Ristorante Le Rais a Cavalese e il Cotura Caffè a San Giovanni di Fassa.
- Un centro di servizi psicologici e di promozione del benessere, che si trova a Predazzo, nella sede legale della cooperativa.
- Gestione di due convitti per alunni delle scuole secondarie di secondo grado: il Convitto Le Rais di Cavalese, e il Convitto Ski College di San Giovanni di Fassa.

Nei propri progetti, i professionisti lavorano a stretto contatto con i Servizi Sociali della Comunità Territoriale della, Val di Cembra, Val di Fiemme e del Comun General de Fascia, con il Centro di Salute Mentale territoriale (CSM dell'Apss), i Comuni e altri enti del privato sociale. Tutto questo rientra nelle attività istituzionali della Cooperativa sociale Le Rais che persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

### Contatti

Per poter entrare in contatto con la Cooperativa scrivere un'email a [info@cooplerais.it](mailto:info@cooplerais.it) oppure telefonare in orario 8.00-13.00 al numero 0462-502324

### La nostra organizzazione

Al 31/12/2021 la Cooperativa Sociale Le Rais è formata da 13 soci lavoratori. Il consiglio di amministrazione è composto da 3 membri che durano in carica 3 anni.

Presidente e legale rappresentante: Federico Comini

Vice-Presidente: Matteo Dallabona

Consigliere: Alessandro Ceol

### Autorizzazione e accreditamento

La Cooperativa Sociale Le Rais il 31/12/2021 ha inviato la domanda di accreditamento per erogare i servizi socio-assistenziali in accreditamento. L'ente è comunque accreditato temporaneamente a erogare i servizi socio-assistenziali.

Dal 2019 il Centro Psicologico Le Rais è accreditato per erogare, in convenzione con



# COOPERATIVA SOCIALE LE RAIS



l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, consulenze psicologiche e di psicoterapia.

## Iscrizione ad albi e registri pubblici

- Camera di Commercio di Trento: iscrizione n. 02487670222 avvenuta il 27/12/2017

## Visione generale della Cooperativa

### Vision

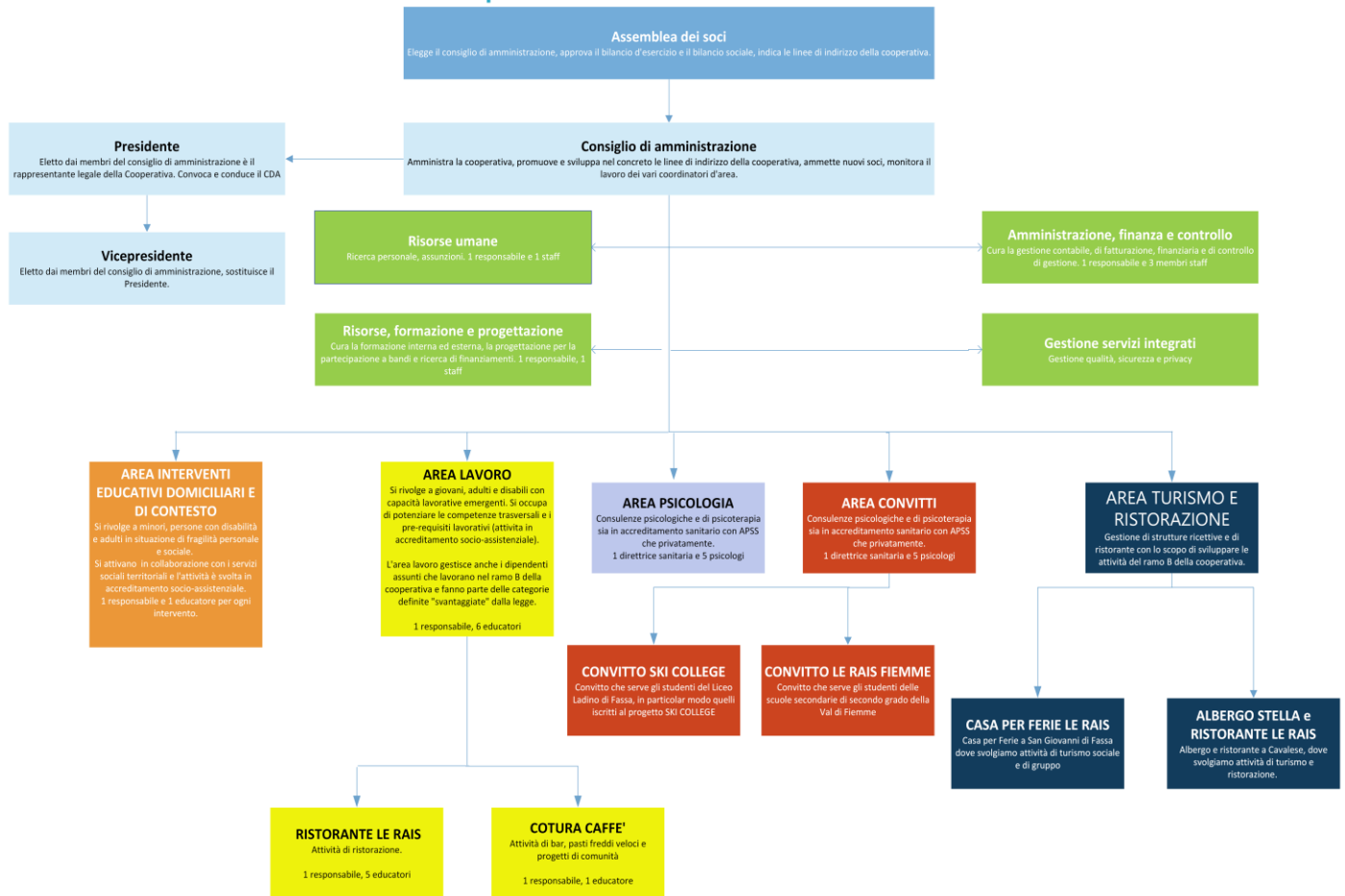
I soci della Cooperativa Sociale Le Rais credono fortemente che la stessa possa essere “imprenditorialmente capace”, cioè in grado di superare il pensiero che il terzo settore sia legato ad una connotazione principalmente volontaristica, per diventare “professionale”, offrendo prodotti di alta qualità e servizi innovativi, dandosi un'organizzazione efficiente e acquisendo un equilibrio economico sostenibile.

### Mission

La Cooperativa è nata con l'intento di fornire strumenti e risposte ai bisogni delle Comunità di Fiemme e Fassa, ed ha a cuore il tema dell'innovazione sociale; essa vuole promuovere il benessere delle persone, nonché sostenere i giovani, le famiglie e la comunità nel loro percorso di crescita.



Funzionigramma  
Cooperativa Sociale Le Rais



**Operatori e loro formazione continua**

La Cooperativa Sociale Le Rais garantisce che gli operatori attivi nei servizi erogati in accreditamento socio-assistenziali hanno un livello di formazione ed esperienza sufficiente a rispettare le richieste dell'accREDITAMENTO stesso. L'ufficio risorse umane si occupa di raccogliere e archiviare i curriculum vitae. Quando si ricerca un nuovo operatore da inserire in organico, l'ufficio risorse umane si occupa di organizzare i colloqui conoscitivi e valutativi. In tutti i servizi sono previste riunioni di equipe e di coordinamento, oltre che momenti di supervisione.

È garantita la formazione continua di tutti gli operatori. La responsabile della formazione raccoglie i bisogni formativi del personale e si occupa di stilare un piano formativo triennale coerente con le necessità emergenti. Tale piano triennale viene declinato in attività formative programmate annualmente. Le attività formative possono essere proposte in varie modalità:

- Formazione *on the job*;
- Formazione in aula;
- Formazione laboratoriale ed esperienziale;

- Formazione in corsi ed eventi organizzati da enti esterni.

La Cooperativa Sociale Le Rais si avvale di una rete di formatori interni ed esterni all'organizzazione che condividono metodologie e indirizzi teorici coerenti.

## **Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e collabora**

La Cooperativa Sociale Le Rais ha molto a cuore il tema del lavoro cooperativo, collaborativo e di rete. Per questo motivo è molta attenta a promuovere la collaborazione con:

- Utenza e famigliari: sono i principali destinatari dei servizi erogati e quindi le persone con cui si è maggiormente in relazione. È evidente quindi la necessità di curare la relazione con utenze e famiglie per creare un senso di alleanza e di fiducia, elementi necessari per poter sviluppare i progetti individualizzati.
- Di seguito elenchiamo i principali servizi con cui si interagisce in un'ottica di integrazione delle varie dimensioni della persona in carico:
  - Servizi sociali;
  - Scuola;
  - Medici di medicina generale;
  - Centro di Salute Mentale territoriale;
  - Servizio di Neuropsichiatria territoriale;
  - Agenzia del lavoro;
- Enti pubblici: interagiamo e collaboriamo con gli enti pubblici territoriali (comuni e comunità di valle) sia in fase di programmazione e progettazione delle attività, per esempio nei tavoli sociali territoriali, che in fase di risposta ai bisogni dei territori.
- Enti del terzo settore, no profit, volontariato: collaboriamo con altre cooperative sociali, associazioni, fondazioni gruppi informali e volontari per sviluppare in rete progettualità che possano promuovere il raggiungimento degli obiettivi sociali della Cooperativa Sociale Le Rais.
- Comunità locale: in particolar modo grazie al Ristorante Le Rais si riesce a entrare in contatto con la comunità locale, coinvolgendola a sentirsi parte delle attività della cooperativa.
- Profit: molte imprese locali sono in rete con la Cooperativa Sociale Le Rais, in quanto si è cercato di superare il concetto di relazione fornitore-cliente, ma si è promosso un'alleanza su valori condivisi, cercando di fare sinergia tra bisogni e modelli imprenditoriali che vengono da mondi diversi ma che possono essere vicini come interessi legati all'amore verso la propria comunità e il proprio territorio.

## **Rapporti con i cittadini-utenti e stakeholder e sistema di raccolta reclami**

La Cooperativa Sociale Le Rais è molto interessata a rilevare la soddisfazione dei fruitori dei propri servizi, in ottica di avere elementi per poter promuovere un miglioramento continuo degli stessi.

Il piano di monitoraggio della soddisfazione del cliente/utente e dei relativi stakeholder è triennale e consiste nella somministrazione di questionari diversi a seconda del servizio che si andrà a valutare. I questionari hanno la finalità di misurare le principali attese dell'utenza e degli stakeholder.

A seguito della somministrazione si procederà ad analizzare i dati emersi, i risultati saranno sottoposti al riesame da parte della direzione per l'identificazione delle azioni di miglioramento.



# COOPERATIVA SOCIALE LE RAIS



Durante le frequenti riunioni di equipe inoltre vengono regolarmente riportate e discusse le richieste o eventuali critiche segnalate dagli utenti e dagli stakeholder, esse verranno sottoposte al riesame della direzione.

In tutte le sedi operative saranno esposti i moduli di raccolta reclami che in ogni momento potranno essere compilati in modo anonimo dai fruitori del nostro servizio e sarà messa una scatola dove poter inserire il reclamo stesso. Sarà anche promosso, grazie all'attivazione di un formulario digitale, la raccolta dei reclami e dei suggerimenti online.

## **Monitoraggio della Carta dei Servizi**

La carta dei servizi sarà, come da richiesta dell'accreditamento, aggiornata ogni 3 anni. La procedura di tale aggiornamento sarà partecipata, saranno coinvolti utenza e loro famiglie, stakeholder, dipendenti, direzione e soci della cooperativa.

Il referente d'area si occuperà di aggiornamenti periodici al bisogno, laddove emergano necessità di modifica in alcune parti della carta dei servizi. Sono di riferimento per le modifiche tutte le segnalazioni che arrivano dai diversi canali d'ascolto del sistema che gira attorno ai servizi erogati: reclami dell'utenza, informazioni raccolto in equipe d'area o direttiva, ascolto formale e informale degli stakeholder.

## TERZA PARTE- I NOSTRI SERVIZI

### Intervento educativo domiciliare e di contesto

Intervento educativo domiciliare e di contesto	
<b>Tipo accreditamento</b>	Accreditamento socio-assistenziale con la Provincia Autonoma di Trento
<b>Che cosa è?</b>	<p>È un intervento educativo individualizzato che ha l'obiettivo di costruire un progetto in collaborazione con l'utente, il contesto e la rete di riferimento. Gli obiettivi dell'intervento possono essere molto diversificati e dipendono dalla valutazione iniziale. A titolo di esempio possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire la relazione genitori-figli;</li> <li>• Promuovere le competenze della genitorialità;</li> <li>• Promuovere autonomie di vita;</li> <li>• Sviluppare competenze sociali individuali;</li> </ul> <p>Dopo un'iniziale valutazione da parte della rete, l'operatore referente di progetto scrive in collaborazione con utente, famiglia e assistente sociale il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che viene monitorato negli incontri di equipe e supervisione interna e negli incontri di rete.</p>
<b>A chi si rivolge?</b>	<p>Si rivolge a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minori e loro famiglie;</li> <li>• Persone con disabilità e le loro famiglie;</li> <li>• Adulti e i loro contesti di vita</li> </ul>
<b>Come si accede?</b>	L'accesso avviene su richiesta del Servizio Sociale Territoriale.
<b>Figure professionali</b>	Il personale attivo corrisponde ai requisiti richiesti dal Catalogo dei servizi-assistenziali.
<b>Contatti</b>	<p>Coordinatrice d'area la dott.ssa Martina Cavada, psicologa            Mail: <a href="mailto:martina.cavada@cooplerais.it">martina.cavada@cooplerais.it</a>            Sito web: <a href="http://www.cooplerais.it">www.cooplerais.it</a></p>
<b>Quanto costa?</b>	Il costo è determinato dal servizio sociale territoriale

### Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi	
<b>Tipo accreditamento</b>	Accreditamento socio-assistenziale con la Provincia Autonoma di Trento.
<b>Che cosa è?</b>	<p>È un centro dove le persone sono inserite per apprendere i pre-requisiti di base necessari per svolgere un'attività lavorativa. I principali obiettivi sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere lo sviluppo delle competenze trasversali (<i>soft skills</i>) necessarie per relazionarsi con il mondo del lavoro;</li> <li>• Promuovere lo sviluppo di competenze tecniche di base, proprie del settore specifico di cui si occupa il laboratorio in cui si è inseriti (turismo, ristorazione, bar);</li> <li>• Rafforzare il senso di autoefficacia e di fiducia in se stessi,</li> </ul>

	<p>attraverso il lavoro;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere l'inclusione sociale di persone a rischio d'emarginazione;</li> </ul> <p>Dopo un'iniziale valutazione da parte della rete, l'operatore referente di progetto scrive in collaborazione con utente, famiglia e assistente sociale il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che viene monitorato negli incontri di equipe e supervisione interna e negli incontri di rete.</p>
<b>A chi si rivolge?</b>	<p>Si rivolge a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minori e loro famiglie;</li> <li>• Persone con disabilità e le loro famiglie;</li> <li>• Adulti e i loro contesti di vita</li> </ul>
<b>Come si accede?</b>	L'accesso avviene su richiesta del Servizio Sociale Territoriale.
<b>Dove si trova?</b>	<p>Sono attivi due laboratori di pre-requisiti lavorativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ristorante Le Rais: si trova a Cavalese in piazza 12 Partigiani 6. Si propongono mansioni che riguardano la ristorazione, il bar, il turismo e la segreteria;</li> <li>• Cotura Caffè: si trova a San Giovanni di Fassa, in Strada Pre de Sot n. 18. Si propongono mansioni che riguardano la gestione di un bar e di attività turistiche.</li> </ul>
<b>Figure professionali</b>	Il personale attivo corrisponde ai requisiti richiesti dal Catalogo dei servizi-assistenziali.
<b>Contatti</b>	<p>Coordinatore d'area Matteo Dallabona, educatore            Mail: <a href="mailto:matteo@cooplerais.it">matteo@cooplerais.it</a>            Sito web: <a href="http://www.cooplerais.it">www.cooplerais.it</a></p>
<b>Quanto costa?</b>	Il costo è determinato dal servizio sociale territoriale

## Sportello sociale sulle dipendenze (ma non solo)

### Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

<b>Tipo accreditamento</b>	Accreditamento socio-assistenziale con la Provincia Autonoma di Trento.
<b>Che cosa è?</b>	<p>È uno sportello sociale che promuove l'informazione, l'ascolto e il sostegno a persone adulte che vivono una condizione di vulnerabilità sociale, legata soprattutto (ma non solo) al tema delle dipendenze. Rientra negli interventi di prevenzione, promozione ed inclusione sociale finalizzati ad evitare l'insorgenza di forme di emarginazione. Aiuta la persona a individuare il problema, motivarsi al cambiamento e orientarsi tra i servizi sociali e sanitari territoriali.</p> <p>Il limite massimo di incontri per situazione sono 5. Si può derogare a tale limite in casi specifici.</p>
<b>A chi si rivolge?</b>	<p>Si rivolge esclusivamente a persona residenti in Comuni del Comun General de Fascia. Il target specifico sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adulti in condizione di vulnerabilità;</li> <li>• Famiglie in condizione di vulnerabilità;</li> <li>• Genitori preoccupati per la condizione di vulnerabilità dei figli, anche minorenni;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un'attenzione specifica all'interno dello sportello è data al tema delle dipendenze.</li> </ul>
<b>Come si accede?</b>	L'accesso al servizio è diretto e su appuntamento concordato telefonicamente o per mail.
<b>Dove si trova?</b>	Si trova a San Giovanni di Fassa.
<b>Figure professionali</b>	Psicologi, psicoterapeuti
<b>Contatti</b>	<p>Coordinatrice d'area la dott.ssa Martina Volcan, psicologa e psicoterapeuta</p> <p>Mail: <a href="mailto:martina.volcan@cooplerais.it">martina.volcan@cooplerais.it</a></p> <p>Telefono: 370 3004296</p> <p>Sito web: <a href="http://www.cooplerais.it">www.cooplerais.it</a></p>
<b>Quanto costa?</b>	L'accesso al servizio è gratuito.

## Centro clinico di psicologia e psicoterapia

Centro psicologico e di psicoterapia LE RAIS	
<b>Tipo accreditamento</b>	Accreditamento con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia di Trento.
<b>Che cosa è?</b>	<p>Il Centro Psicologico Le Rais è costituito da un gruppo di psicologi con formazioni diverse che coprono un ampio spettro di bisogni e servizi che va dall'età evolutiva, a quella adulta fino alla terza età, operando in vari setting: individuali, di coppia, familiari e di gruppo.</p> <p><b>Tipologia di Servizi erogati in accreditamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno ai caregivers, con priorità all'ambito della presa in carico domiciliare di persone non autosufficienti con diagnosi di demenza o con accertata condizione di disabilità;</li> <li>• Sostegno psicologico alle persone affette da dolore cronico non oncologico severo;</li> <li>• Percorso di elaborazione del lutto per chi ha perso un familiare o un convivente;</li> <li>• Eventuali altri interventi psicologici: interventi previsti dagli articoli 1 (uso degli strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione-riabilitazione e di sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, agli organismi sociali e alle comunità) e 3 (attività psicoterapeutica) della legge 18 febbraio 1989, n. 56 "Ordinamento della professione di psicologo", ed emergenti come critici nel corso del periodo di sperimentazione in relazione ai tempi di attesa, alla localizzazione dei servizi, a motivate scelte personali dei cittadini, ad esigenze organizzative specifiche dell'A.p.s.s.</li> </ul> <p>In regime di accreditamento viene attivato un ciclo massimo di 8 sedute, comprendente anche al loro interno la valutazione psicologica semplice. Il pacchetto di 8 incontri è rinnovabile su proposta dello specialista della psicologia territoriale per 1 volta.</p>
<b>A chi si rivolge?</b>	Cittadini maggiorenni



<b>Come si accede?</b>	Si accede alle prestazioni in accreditamento solo dopo un colloquio con lo psicologo dell'unità di psicologia territoriale di APSS che valuta la possibilità di inviare l'utente ai servizi psicologici in accreditamento, sottoscrivendo un documento che certifica questa decisione.
<b>Figure professionali</b>	<p>Psicologi, psicoterapeuti iscritti all'albo degli psicologi e in formazione continua, come da linee guida nazionali.</p> <p><b>Dott.ssa Martina Cavada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologa esperta in Neuropsicologia;</li> <li>• Master II livello in psicopatologie dello sviluppo</li> <li>• Master I livello in disturbi specifici dell'apprendimento</li> </ul> <p><b>Dott. Federico Comini:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologo Psicoterapeuta ad orientamento biosistemico;</li> <li>• Master in fototerapia corporea</li> <li>• Operatore di Training Autogeno</li> <li>• Master benessere integrato con specializzazione in Trattamento Funzionale Antisress;</li> <li>• Formato in Video Intervention Therapy e nella valutazione dell'interazione familiare con il modello Luasanne Triologue Play;</li> </ul> <p><b>Dott.ssa Lorenza Gabrielli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologa e psicoterapeuta a indirizzo cognitivo-comportamentale con perfezionamento in "Terapia Cognitivo – Comportamentale dell'età evolutiva (infanzia)";</li> <li>• Terapeuta EMDR (I° e II° livello)</li> <li>• Master II livello in Psicopatologiadell'apprendimento</li> </ul> <p><b>Dott.ssa Martina Volcan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologa Psicoterapeuta ad orientamento cognitivo comportamentale;</li> </ul>
<b>Contatti</b>	<p>Coordinatrice d'area e direttrice sanitaria la dott.ssa Martina Volcan, psicologa e psicoterapeuta          Mail: <a href="mailto:centro@cooplerais.it">centro@cooplerais.it</a>          Telefono: 0462-502324          Sito internet: <a href="http://www.cooplerais.it">www.cooplerais.it</a></p>
<b>Dove si trova?</b>	A Predazzo, in via Fiamme Gialle 44.
<b>Quanto costa?</b>	E' prevista una compartecipazione pari ad Euro 35,00 per ogni ciclo di 8 sedute. Tale quota sarà versata dall'utente direttamente alla Cooperativa Sociale Le Rais
<b>Privacy</b>	<p>Il trattamento dei dati sensibili sanitari vengono trattati secondo normativa vigente.</p> <p>Nel corso del primo colloquio il professionista avrà cura di informare l'utente e raccogliere il consenso scritto al trattamento dei dati. Verrà quindi illustrata l'informativa sui dati trattati specie quelli sensibili, il titolare dei dati ed il luogo e la modalità di conservazione</p>

	<p>degli stessi, le finalità di raccolta controllo e accesso alle informazioni personali ed i diritti degli interessati.</p>
<p><b>Qualità e miglioramento continuo del servizio</b></p>	<p><b><i>Formazione del personale</i></b></p> <p>Al fine di garantire la qualità dei servizi la Cooperativa richiede ai suoi dipendenti e collaboratori di effettuare aggiornamenti professionali in linea con i bisogni territoriali e con le attività della cooperativa stessa. Sarà cura del responsabile dell'area Risorse umane verificare il possesso dei titoli richiesti per l'esercizio della professione, mentre il responsabile dell'area formazione verificherà annualmente gli aggiornamenti degli operatori secondo PFA. Per gli operatori sanitari ciò avverrà mediante il controllo annuale e triennale del conseguimento dei crediti ECM previsti dalla normativa. Sarà cura dei singoli professionisti fornire alla cooperativa attestati e certificazioni necessari al fine di eseguire tale controllo.</p> <p>Verrà inoltre richiesto agli operatori di compilare annualmente un breve questionario di verifica dell'efficacia, utilità e spendibilità degli aggiornamenti effettuati all'interno del quale vi è la possibilità per il professionista di segnalare eventuali suggerimenti e proposte formative.</p> <p><b><i>Monitoraggio della qualità dei servizi e ascolto dell'utenza</i></b></p> <p>Il monitoraggio della qualità e dell'efficacia del servizio clinico viene verificata secondo due modalità:</p> <p>La somministrazione pre e post presa in carico di una batteria testistica (SCL-90 e Core- OM)</p> <p>L'ascolto dell'utenza. È stato predisposto un breve modulo rivolto all'utenza e volto a raccogliere eventuali osservazioni, reclami o suggerimenti. Il modulo è sempre disponibile, in posizione visibile ed accessibile, all'ingresso del Centro clinico; può essere compilato in forma anonima ed inserito all'interno dell'apposita cassetta. Il responsabile dell'area qualità avrà cura di controllare periodicamente la presenza di tali moduli, i cui suggerimenti e reclami verranno discussi durante l'assemblea soci. È altresì possibile inviare comunicazioni, reclami o richieste di chiarimenti tramite mail all'indirizzo <a href="mailto:amministrazione@cooperais.it">amministrazione@cooperais.it</a></p> <p><b><i>La supervisione e l'intervisione clinica individuale e di gruppo e l'accesso a fonti di informazione scientifica</i></b></p> <p>Il Centro clinico garantisce ai suoi professionisti momenti di intervizione e riunioni di equipe al fine di garantire l'efficacia dei percorsi e sostenere l'operato del singolo professionista, garantendone così anche il suo benessere professionale.</p> <p>Sarà cura e responsabilità del singolo operatore effettuare periodici momenti di supervisione. La Cooperativa non garantisce infatti questo tipo di servizio. I Centri sono dotati di connessione internet wifi a disposizione dei collaboratori e dipendenti; ciò permette</p>



l'accesso a database scientifici quali ad es. PubMed, Su richiesta dei collaboratori sarà inoltre possibile effettuare abbonamenti a riviste scientifiche di interesse ed utilità.

### ***L'adesione a protocolli di intervento evidence based***

Tutti i clinici operanti all'interno dei Centri Clinici si impegnano a conoscere e seguire linee guida ed interventi validati ed evidence based. Al fine di favorire questa garanzia la Cooperativa predispone un archivio elettronico e cartaceo all'interno del quale è possibile consultare le linee guida nazionali ed eventuali protocolli di intervento.

### ***Iniziative per facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e per ridurre le barriere***

Al momento della prenotazione delle prestazioni vengono fornite agli utenti informazioni sui tempi di attesa, sulle modalità di fruizione delle prestazioni e sulla possibilità di richiedere le medesime presso altri erogatori accreditati dal Servizio Sanitario Provinciale. A seguito del primo colloquio viene fornito al cliente del materiale informativo sul Centro clinico e sulle caratteristiche del lavoro psicologico psicoterapeutico.

Vengono effettuati degli incontri sistematici sul territorio di informazione sulle attività della Cooperativa e sui servizi erogati.

I nostri Centri sono privi di barriere architettoniche e, su richiesta dell'utenza è possibile effettuare colloqui in lingua straniera o secondo il linguaggio dei segni LIS. Il servizio di lingua straniera è attivabile gratuitamente per il ladino e l'inglese, mentre per le altre lingue e la LIS l'attivazione del servizio sarà a carico dell'utente.

### ***Monitoraggio dei processi dei risultati***

Saranno redatti report annuali al fine di rendere disponibili le informazioni circa le attività svolte dagli psicologi in regime di accreditamento: questo permette di tracciare con la dovuta trasparenza e chiarezza il lavoro svolto dai professionisti coinvolti, rispettando gli accordi con il Servizio Sanitario. Verranno stabiliti incontri periodici dedicati specificatamente a monitorare che attività e modalità lavorative messe in atto dai professionisti abbiano rispettato gli standard di qualità specificati dalla Carta dei Servizi; inoltre, sarà verificata la messa in atto del piano di formazione continua, il rispetto dei criteri di accessibilità e tempi di attesa al servizio, la sicurezza dei pazienti. In ultimo verranno presi in seria considerazione eventuali reclami e/o insoddisfazioni espresse dai pazienti (**Allegato 5**).

### ***Valutazione e miglioramento della qualità***

Nel periodo successivo agli esiti del monitoraggio della qualità, la Cooperativa provvederà ad intervenire in quelle aree nelle quali sono state rilevate criticità, al fine di ripristinare gli standard di qualità garantiti dalla presente Carta dei Servizi.

	<p><b>Qualità e sicurezza dell'utente e sicurezza dell'utente</b></p> <p>La Cooperativa garantisce la gestione delle attività diagnostiche e terapeutiche secondo criteri di efficacia, appropriatezza e sicurezza, coerentemente con la mission e con le politiche per la qualità definite dalla struttura, secondo approcci fondamentali di seguito elencati.</p> <p>La <b>centralità dell'utente</b>, tenendo conto delle differenti esigenze relative a età, genere, particolari condizioni di salute, di fragilità fisica e psicologica, condizioni socioeconomiche, esigenze spirituali, etniche e linguistiche.</p> <p>La <b>pianificazione e l'implementazione delle attività</b> e dell'organizzazione;</p> <p>La <b>gestione integrata dei rischi</b>.</p> <p>Per quanto concerne la gestione integrata dei rischi è stato predisposto un documento ad hoc (allegato Nr.X) con l'obiettivo di pianificare ed attuare le attività di valutazione, prevenzione e gestione del rischio clinico all'interno dei centri clinici gestiti dalla Cooperativa. I rimanenti rischi, più legati ad aspetti strutturali, architettonici e impiantistici, cioè derivanti da eventuali problematiche dell'immobile in cui i Servizi sono ubicati, vengono individuati e valutati in un altro tipo di documento denominato Fascicolo di Struttura del DVR e, per gli aspetti antincendio, nel DVR incendio (DVRi) anch'essi in allegato al presente documento.</p> <p>Il monitoraggio, la valutazione e il miglioramento, che puntano a monitorare i processi e i risultati, fornendo uno strumento quantitativo per valutare le variazioni della performance nel tempo e innescare il <b>ciclo del miglioramento continuo</b>.</p>
<p><b>Servizi offerti non in accreditamento</b></p>	<p>Al Centro psicologico Le Rais lavora un gruppo di psicologi con formazioni diverse che coprono un ampio spettro di bisogni e servizi che va dall'età evolutiva, a quella adulta fino alla terza età, operando in vari setting: individuali, di coppia, familiari e di gruppo.</p> <p>Vengono quindi svolti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percorsi di valutazione clinica e neuropsicologica (DSA, livello intellettuale, deterioramento cognitivo) per adulti ed età evolutiva;</li> <li>• Percorsi psicoterapeutici per adulti ed età evolutiva</li> <li>• Terapia di coppia</li> <li>• Percorsi di potenziamento cognitivo e neuropsicologico</li> <li>• Sostegno psicologico</li> <li>• Sostegno alla genitorialità</li> <li>• Consulenza psicologica</li> <li>• Parent Training</li> <li>• Gruppi di Skills Training</li> <li>• Gruppi di rilassamento e mindfulness</li> <li>• Formazioni e incontri divulgativi</li> </ul>
<p><b>Metodologia</b></p>	<p>Il primo contatto avviene direttamente tramite uno psicologo che avrà cura di accogliere la domanda e analizzarla al fine di rispondervi in modo tempestivo ed efficace; nel caso di contatti via mail o tramite</p>

messaggi in segreteria telefonica la risposta avverrà entro le 24h dal contatto.

Per quanto riguarda il Setting dei nostri centri, le persone, al loro arrivo, sono accolti in una sala d'attesa dedicata. Le stanze predisposte ai colloqui psicologici e alla terapia, sono confortevoli e attrezzate a discrezione dei setting utilizzato dal professionista. Il Centro inoltre dispone di una specifica stanza adibita a percorsi di gruppo, corsi e formazioni.

Al termine del primo colloquio vengono date informazioni chiare e precise sulla presa in carico; anche in questo caso verrà sottoscritto il consenso informato.

Al termine del primo colloquio viene consegnato alla persona un questionario anamnestico, l'SCL-90, il Core-OM o CBCL se si tratta di soggetti in età evolutiva.

### *Fase di consultazione e valutazione*

Dopo il primo colloquio si concorda con la persona l'inizio di un primo ciclo (in genere di 4 incontri) dedicato alla valutazione clinica e del funzionamento psicosociale della persona e del suo sistema familiare relazionale. Strumenti di questa fase sono il colloquio, eventuali tests e questionari. Al termine di questa fase viene formulata una restituzione all'utente mediante un linguaggio semplice e chiaro e viene concordato e condiviso (nel caso lo si ritenga clinicamente utile) il progetto terapeutico e risomministrato il test Core-om.

### *Fase dell'intervento terapeutico*

Tale fase viene concordata con l'utente sulla base delle specifiche problematiche riportate. La formazione dei professionisti e il continuo aggiornamento permettono agli stessi di offrire risposte ad un ampio ventaglio di problematiche che spaziano dall'età evolutiva fino alla terza età, secondo vari setting (individuale, di coppia, familiare e di gruppo).

Viene garantita l'applicazione di protocolli e modalità di intervento di efficacia dimostrata. L'intervento avviene per cicli di 8 incontri, ripetibili sulla base del raggiungimento o meno degli obiettivi. Il lavoro a cicli permette di condividere in modo più chiaro gli obiettivi con l'utenza e di avere un continuo monitoraggio del raggiungimento degli stessi.

### *Verifica dei cambiamenti e la restituzione dei risultati del percorso di cura*

Al termine di ogni ciclo il clinico effettuerà una valutazione del cambiamento sulla base degli obiettivi stabiliti in fase di contratto terapeutico. Ci si avvarrà della somministrazione dei test SCL-90 e Core-OM e di eventuali altri strumenti decisi di volta in volta al clinico. Al termine del percorso si proporrà al paziente un colloquio (o contatto) di follow up a distanza di 6 mesi.