



Adam 099

ADAM 099

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI



dicembre 2025

Redatta dal Consiglio di Amministrazione
della Cooperativa Adam 099
Presidente: Buffa Sonia
Vice Presidente: Pizzol Martino
Consigliere: Bortolotti Elisa
Consigliere: Brugnara Arianna
Consigliere: Campestrini Alessandra

SOMMARIO

PREMESSA E INTRODUZIONE

1. IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA
2. CONTATTI E RIFERIMENTI
3. AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTI
4. STORIA E RADICI TERRITORIALI

LA CARTA DEI SERVIZI

1. CHE COS'È E PERCHÉ ESISTE
2. A CHI SI RIVOLGE
3. FUNZIONI PRINCIPALI
4. FONDAMENTI NORMATIVI
5. PUBBLICAZIONE, AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO

MISSION, VALORI E PRINCIPI ISPIRATORI

1. MISSION
2. VALORI FONDANTI
3. PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI
4. ASCOLTO, DIALOGO E TUTELA DEGLI UTENTI

ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA

1. ASSETTO ORGANIZZATIVO
2. PROFESSIONALITÀ E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE
3. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
4. VOLONTARIATO, TIROCINI E ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO
5. SOGGETTI CON I QUALI L'ORGANIZZAZIONE INTERAGISCE E COLLABORA

SERVIZI OFFERTI

ORIENTAMENTO GENERALE

1. SERVIZI EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE PER BAMBINI
2. SERVIZI EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE PER RAGAZZI
3. SERVIZI EDUCATIVI E DI SUPPORTO ALLO STUDIO
4. SERVIZI DI SUPPORTO SCOLASTICO ED EDUCATIVO SPECIALIZZATO
5. SERVIZI DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE PER GIOVANI
MAGGIORENNI, ADULTI E ANZIANI
6. SERVIZI DI CARATTERE COMUNITARIO E CULTURALE
7. AGRICOLTURA SOCIALE



SOMMARIO

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO

1. COME ACCEDERE AI SERVIZI
2. COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO
3. CRITERI DI PRIORITÀ
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

QUALITÀ E STANDARD DI PRESTAZIONE

1. IMPEGNO PER LA QUALITÀ
2. FATTORI CHIAVE DI QUALITÀ
3. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI
4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
5. UTILIZZO DEI FEEDBACK PER IL MIGLIORAMENTO

PRIVACY E SICUREZZA

PRIVACY, SICUREZZA E TUTELA DEI DATI

1. IMPEGNO PER LA TUTELA DELLA PRIVACY
2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. RACCOLTA E UTILIZZO DEI DATI PERSONALI
5. DIRITTI DEGLI INTERESSATI
6. CONSENSO E INFORMATIVA
7. MISURE DI SICUREZZA
8. CONSERVAZIONE DEI DATI
9. TRASFERIMENTO DEI DATI A TERZI
10. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA NEGLI AMBIENTI DI SERVIZIO
11. SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO E NEGLI AMBIENTI DI SERVIZIO
12. SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

LA COOPERATIVA



PREMESSA E INTRODUZIONE

La Cooperativa Sociale Adam 099 presenta questa Carta dei Servizi come strumento ufficiale di trasparenza, comunicazione e impegno verso la comunità. Attraverso questo documento, la Cooperativa illustra la propria identità, i valori che la guidano, l'organizzazione interna e l'offerta di servizi, permettendo a cittadini, famiglie, enti pubblici e partner del territorio di comprendere pienamente come opera e quale qualità si impegna a garantire.

1. IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

Denominazione: Adam 099 società cooperativa sociale

Forma giuridica: Cooperativa Sociale di tipo A


Codice Fiscale/Partita IVA: 02283480222


Sede Legale: piazza Aldo Stainer, 1 – Trento


Sedi operative: via delle Sugarine, 26 – Meano, Trento (poi indicata sede di Meano)
via alle Oselere, 21 – Vigo Meano, Trento (poi indicata sede di Vigo Meano)

Registro cooperative: iscritta al Registro degli enti cooperativi di Trento,
n. A227020 (12 aprile 2013)

Anno di fondazione: 2013

 **Sede Legale VIGO MEANO**
p.zza A. Stainer, 1

 **Sede operativa VIGO MEANO**
via alle Oselere, 21

 **Sede operativa MEANO**
via delle Sugarine, 26



2. CONTATTI E RIFERIMENTI

Presidenza: 392 9927354 | presidenza@adam099.it

Amministrazione: 346 0753634 | amministrazione@adam099.it

Coordinamento: 346 5033253 | vivaio@adam099.it

Sito web: www.adam099.it

PEC: adam099@pec.cgn.it



La Cooperativa opera prevalentemente sul territorio della Circoscrizione di Meano, nel Comune di Trento, con un forte radicamento locale e una visione di sviluppo all'intera comunità provinciale.

3. AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTI

La Cooperativa Sociale Adam 099 presenta le seguenti autorizzazioni e accreditamenti:

- Iscrizione nell'Elenco dei Soggetti abilitati all'erogazione dei servizi educativi di cura e custodia acquisibili mediante i Buoni di Servizio finanziati nell'ambito del Programma Fondo sociale europeo plus per il periodo *1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2027*, come previsto dalla delibera della Giunta della Provincia autonoma di Trento n. 2066 di data 13 dicembre 2024 e s.m.;
- è autorizzata/accreditata per i Servizi territoriali (Costruzione e promozione di reti territoriali) con Determinazione n°. 1829 del 25 febbraio 2022 del Servizio Politiche Sociali (ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg, per la tipologia di servizio "servizi territoriali");
- è accreditata presso la Provincia Autonoma di Trento per lo svolgimento di servizi educativi a favore di studenti con bisogni educativi speciali (Legge Provinciale 7 agosto 2006, n.5, art.74 -D.P.P. 8 maggio 2008 n. 17-124/Leg).

Aderisce inoltre:

- al **Tavolo di Co-programmazione** promosso dal Servizio Welfare del Comune di Trento in relazione agli interventi per bambini/e, ragazzi/e e famiglie;
- al **Distretto Famiglia** dell'Educazione del Comune di Trento dal 19 febbraio 2021;
- al **Tavolo Street Art** del Comune di Trento dal 17 febbraio 2020;
- al **Forum delle Associazioni familiari del Trentino** come osservatore;
- all'**A.T.S. "Trasformazioni sociali"**, soggetto esecutore della convenzione del Comune di Trento per quanto attiene alla *Linea progettuale A - Spazi aperti di comunità* del "Sistema integrato di servizi, interventi ed opportunità per bambini, giovani e famiglie del Territorio Val d'Adige";
- all'**A.T.S. "Con-giunzioni"**, soggetto esecutore della convenzione del Comune di Trento per quanto attiene alla *Linea progettuale C - Interventi trasversali per e con adolescenti e giovani* del "Sistema integrato di servizi, interventi ed opportunità per bambini, giovani e famiglie del Territorio Val d'Adige".
- dal 21 marzo 2022 risulta iscritta al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)**: è il registro telematico istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in attuazione degli artt. 45 e segg. del Codice del Terzo Settore (Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117).

4. STORIA E RADICI TERRITORIALI

Nel 1998 è nata l'Associazione A.D.A.M. (Associazione Divertimento Amicizia Musica), fondata da 25 soci che si sono impegnati a promuovere iniziative rivolte alle politiche giovanili, familiari e ai servizi per gli anziani, con particolare attenzione al territorio della Circoscrizione di Meano. Dalla visione e dall'esperienza maturata con questa associazione, nel febbraio 2013 nasce la Cooperativa Sociale Adam 099, costituita da 9 soci fondatori. La Cooperativa porta con sé l'eredità di quindici anni di impegno comunitario, mantenendo viva la passione per lo sviluppo e la crescita sociale e culturale della comunità locale.



LA CARTA DEI SERVIZI

1. CHE COS'È E PERCHÉ ESISTE

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale attraverso il quale la Cooperativa Sociale Adam 099 comunica in modo trasparente e completo la propria identità, le proprie attività e gli impegni che si assume verso gli utenti e la comunità. E' uno strumento di dialogo che rappresenta il patto tra la Cooperativa e coloro che usufruiscono delle sue prestazioni.

Questo documento risponde a tre finalità fondamentali: fare conoscenza, garantire tutela, promuovere miglioramento continuo.

2. A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi si rivolge a cittadini, famiglie, operatori sociali e professionisti che desiderano comprendere come la Cooperativa opera nel territorio. In particolare:

- alle persone e famiglie che già usufruiscono dei servizi, alle quali offre chiarezza su diritti, modalità di accesso e standard qualitativi;
- ai nuovi utenti interessati ai servizi, fornendo informazioni complete per valutare se le proposte rispondono alle loro esigenze;
- agli enti pubblici, alle istituzioni e ai partner del territorio che collaborano con la Cooperativa, per comprenderne la struttura organizzativa e l'orientamento;
- alla comunità locale, con l'auspicio che persone e famiglie del territorio trovino nella Cooperativa una risorsa affidabile per l'integrazione e la crescita sociale.

3. FUNZIONI PRINCIPALI

La Carta dei Servizi svolge tre funzioni essenziali:

1. **Conoscenza e trasparenza:** informa in maniera chiara e completa cittadini e famiglie sulle attività proposte, sulle modalità di accesso, sulla struttura organizzativa e gestionale della Cooperativa, favorendo una corretta comprensione di chi siamo e cosa facciamo.
2. **Tutela dei cittadini-utenti:** rappresenta uno strumento di protezione della qualità dei servizi erogati. Garantisce che gli utenti conoscano gli standard qualitativi e quantitativi che la Cooperativa si impegna a raggiungere, creando le condizioni per un dialogo costante e per una reciproca responsabilità.
3. **Miglioramento continuo:** favorisce un ascolto attivo del territorio e delle persone che fruiscono dei servizi. Le osservazioni, i suggerimenti e i feedback raccolti permettono alla Cooperativa di rivalutare e riformulare le proprie proposte, per renderle più efficaci e rispondenti ai bisogni reali della comunità.

4. FONDAMENTI NORMATIVI

La redazione della Carta dei Servizi è obbligatoria per tutti gli enti erogatori di servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente, ma attraverso concessioni o convenzioni. La Carta è stata introdotta dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) come strumento per garantire qualità e trasparenza.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Adam 099 è elaborata in conformità alle seguenti normative nazionali:

- 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"*;
- Legge 328/2000 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*;
- Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004 *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*;
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 *"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e trasparenza delle amministrazioni"*.

Rispetto alla Provincia Autonoma di Trento la Carta dei Servizi fa riferimento:

- Articolo 40 della Legge Provinciale 23/1992 *"Servizio di garanzia del cittadino-utente"*;
- Articolo 53 della Legge Regionale 7/2004 *"Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali"*;
- Legge Provinciale 3/2006 *"Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino"*;
- Legge Provinciale 13/2007 *"Politiche sociali in Provincia di Trento"*;
- Articolo 20 della Legge Provinciale 13/2007 *"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali"*;
- Delibera PAT 1182/2018 *"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei contenuti essenziali"*.

5. PUBBLICAZIONE, AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO

La Carta dei Servizi è pubblicata in versione scaricabile sul sito www.adam099.it ed è disponibile in versione cartacea presso la sede legale della Cooperativa.

Il Presidente della Cooperativa è il referente principale per il monitoraggio del documento.

Il Consiglio di Amministrazione procede annualmente a una rilettura della Carta e provvede, ove necessario, all'aggiornamento dei contenuti. Una revisione completa è prevista ogni tre anni.



MISSION, VALORI E PRINCIPI ISPIRATORI

1. MISSION

La Cooperativa Sociale Adam 099 persegue l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Opera mediante l'erogazione di servizi sociali, educativi e culturali rivolti a bambini, ragazzi, giovani, famiglie e anziani, con particolare attenzione alla prevenzione della dispersione scolastica, al contrasto della povertà educativa, alla prevenzione del bullismo e al benessere della comunità locale.

In particolare, la Cooperativa sviluppa interventi e servizi nei seguenti ambiti: servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e parascolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali); formazione finalizzata al successo scolastico e formativo; interventi di prevenzione e sostegno educativo; attività culturali e artistiche con finalità ricreativa; agricoltura sociale. Tutti questi ambiti sono orientati verso l'obiettivo comune di favorire l'inclusione, lo sviluppo personale e la crescita della comunità nel territorio in cui opera.

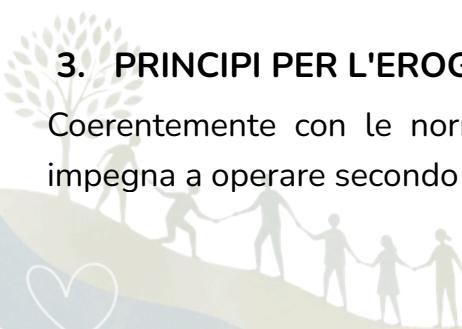
2. VALORI FONDANTI

La Cooperativa Sociale Adam 099 si ispira ai seguenti valori fondamentali, che guidano ogni decisione e azione:

- **Solidarietà e mutualismo:** la Cooperativa agisce secondo il principio della solidarietà reciproca, riconoscendo che il benessere individuale e collettivo sono interconnessi. Opera per creare condizioni di uguaglianza di opportunità, contrastando l'esclusione e la povertà educativa.
- **Inclusione e non discriminazione:** accoglie e valorizza la diversità in tutte le sue forme, garantendo pari dignità e rispetto a ogni persona, indipendentemente dalla sua origine, dal genere, dalle abilità, dalla religione o dalla condizione sociale.
- **Partecipazione attiva della comunità:** crede che i servizi efficaci nascano dal coinvolgimento diretto di coloro che ne usufruiscono, dalla collaborazione con il territorio e dalla costruzione di reti di supporto reciproco.
- **Qualità e responsabilità:** si impegna a offrire servizi di qualità, mantenendo standard chiari e misurabili, e si assume la responsabilità dei risultati verso gli utenti e la comunità.
- **Innovazione e miglioramento continuo:** rimane attenta ai cambiamenti dei bisogni sociali e cerca continuamente modalità nuove e più efficaci per rispondere, imparando riconoscendo e interpretando le esperienze e i feedback ricevuti.

3. PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Coerentemente con le normative nazionali e locali, la Cooperativa Sociale Adam 099 si impegna a operare secondo i seguenti principi fondamentali:



Eguaglianza e non discriminazione: garantisce parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche o altre caratteristiche personali. Vieta qualsiasi ingiustificata forma di discriminazione.

Imparzialità: si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti gli utenti, operando secondo criteri trasparenti e coerenti.

Continuità del servizio: si impegna a garantire la continuità e la regolarità dell'erogazione dei servizi, assicurando stabilità e prevedibilità per chi ne usufruisce.

Partecipazione degli utenti: assicura e favorisce la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utente nella prestazione del servizio, riconoscendo il ruolo centrale della persona nel percorso educativo e di supporto. Accoglie segnalazioni, osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento della gestione e della qualità delle prestazioni.

Efficienza e efficacia: persegue il miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo e maggiormente rispondenti ai bisogni rilevati.

4. ASCOLTO, DIALOGO E TUTELA DEGLI UTENTI

La Cooperativa riconosce il valore fondamentale del dialogo costante con gli utenti e il territorio come leva per migliorare continuamente la qualità dei servizi. Per questa ragione attiva strumenti sistematici di ascolto:

Rilevazione della soddisfazione

Periodicamente, tramite questionari anonimi e online, la Cooperativa raccoglie il giudizio degli utenti e delle famiglie sui servizi erogati. I questionari sono strutturati per valutare il gradimento delle attività, identificare bisogni emergenti, raccogliere proposte concrete e verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

Per i servizi rivolti a bambini e ragazzi, la Cooperativa garantisce il coinvolgimento diretto dei giovani fruitori, ritenendo essenziale ascoltare le loro percezioni e i loro suggerimenti.

Confronto diretto

Gli educatori e il coordinatore dei servizi rimangono costantemente disponibili all'ascolto di opinioni, osservazioni e preoccupazioni. Su richiesta, sono previsti colloqui personali in presenza o telefonici per affrontare temi specifici.

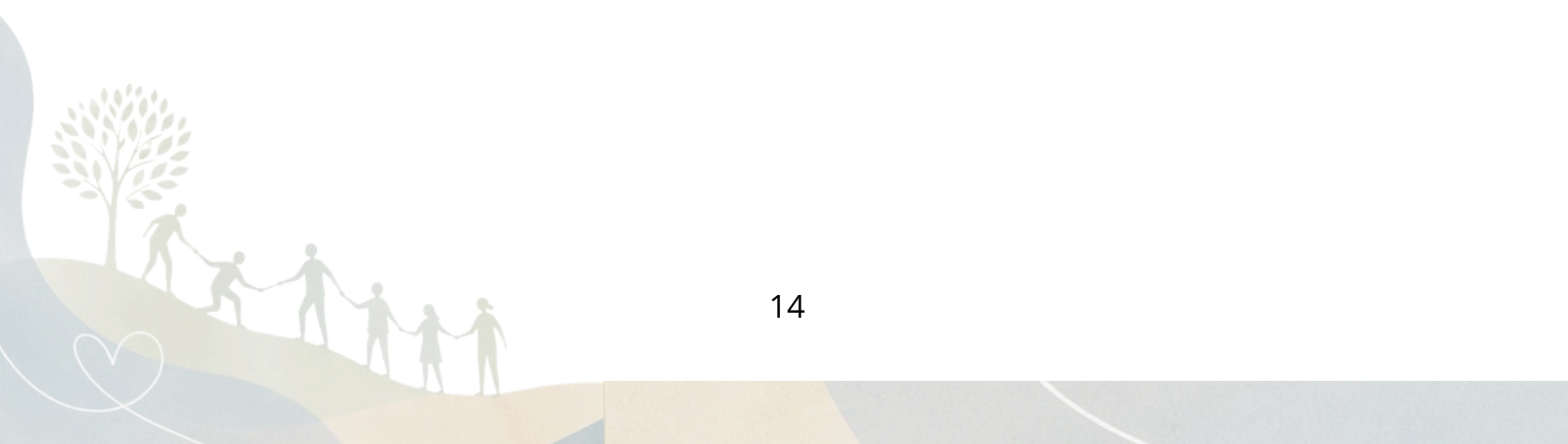


Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Cittadini, utenti e famiglie possono presentare segnalazioni, reclami, suggerimenti o proposte rivolgendosi ai referenti della Cooperativa (Consiglio di Amministrazione, Presidenza, Coordinatori, Responsabile Amministrativo). I reclami possono essere inoltrati verbalmente, via telefono, e-mail o PEC. La Cooperativa interviene tempestivamente e garantisce una risposta scritta entro 15 giorni lavorativi, salvo complessità particolari comunicate all'interessato.

Utilizzo dei feedback per il miglioramento

I risultati delle indagini di soddisfazione sono analizzati dall'area direttiva, educativa e amministrativa della Cooperativa, che valuta l'opportunità di introdurre interventi di miglioramento nei processi, nelle attività, nella comunicazione e nell'organizzazione. L'intento è rafforzare continuamente il livello di comunicazione, dialogo e fiducia tra la Cooperativa, gli utenti, le famiglie e il territorio.



ORGANIZZAZIONE E SERVIZI



ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA

1. ASSETTO ORGANIZZATIVO

La Cooperativa Sociale Adam 099 è organizzata secondo una struttura che garantisce governance trasparente, gestione efficiente e chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità. Gli organi principali sono l'Assemblea dei Soci composta attualmente da 18 membri, il Consiglio di Amministrazione formato da 5 membri e la Direzione.

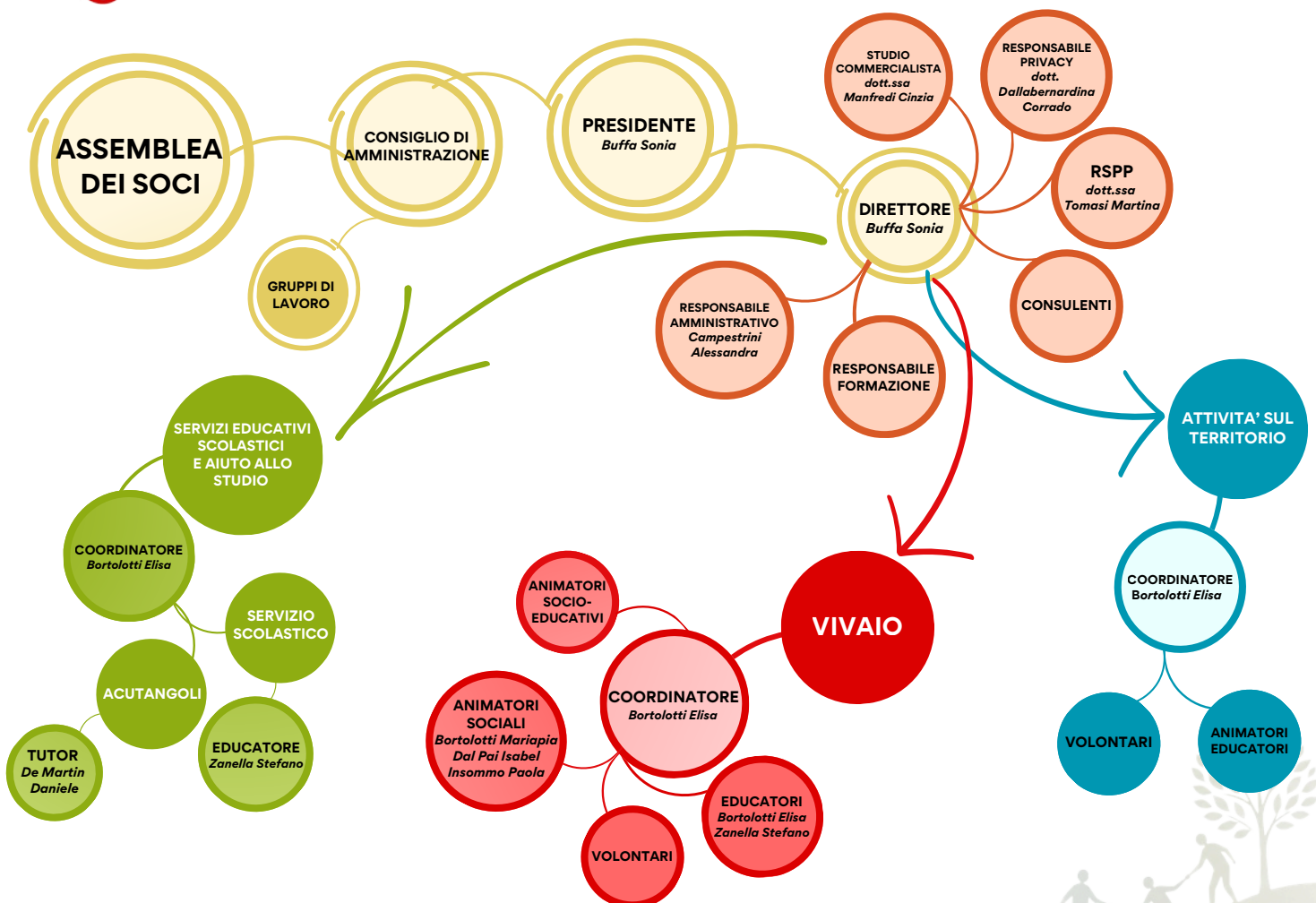
Composizione del Consiglio di Amministrazione

(in carica dal 26 maggio 2025 fino all'approvazione del bilancio di esercizio 31 dicembre 2028):

- Sonia Buffa – Presidente (Socio volontario, in carica dal 21 febbraio 2013)
- Martino Pizzol – Vicepresidente (Socio volontario, in carica dal 21 febbraio 2013)
- Arianna Brugnara – Consigliere (Socio volontario, in carica dal 30 maggio 2016)
- Elisa Bortolotti – Consigliere (Socio sovventore, in carica dal 30 maggio 2016)
- Alessandra Campestrini – Consigliere (Socio prestatore, in carica dal 2 gennaio 2025)



ORGANIGRAMMA



al 01/03/2025



FUNZIONIGRAMMA

Assemblea dei Soci: è l'organo sovrano, ha il compito di approvare il bilancio e la destinazione degli utili, nonché di eleggere il Consiglio di Amministrazione. L'alto tasso di partecipazione alle assemblee (89%) testimonia il forte coinvolgimento dei soci nel governo della Cooperativa.

Consiglio di Amministrazione: è l'organo esecutivo. Elege il Presidente e il Vicepresidente, approva le linee strategiche, esegue le deliberazioni dell'assemblea e gestisce le attività ordinarie e straordinarie della Cooperativa. Si riunisce regolarmente per garantire il monitoraggio costante dei risultati e l'implementazione della strategia organizzativa.

Presidente: rappresenta la Cooperativa nei rapporti istituzionali e legali. Convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, svolge funzioni di raccordo con gli Enti pubblici per questioni di natura istituzionale e mantiene il controllo sull'andamento e qualità dei servizi offerti.

Direttore: ha la responsabilità della gestione operativa dell'organizzazione, ne determina l'indirizzo gestionale, gestisce il personale dipendente, assicurando la coerenza con le scelte strategiche del CdA e gestisce il budget annuale; sovrintende al funzionamento complessivo perseguendo le linee strategiche prefissate dal CdA; si rapporta con gli Enti pubblici per gli aspetti gestionali ed operativi e cura gli aspetti comunicativi e promozionali.

Responsabile Amministrativo: supervisiona la gestione amministrativa e contabile della Cooperativa, la supervisione dell'organizzazione e del coordinamento dei servizi amministrativi e contabili; si interfaccia con lo studio commercialista, la Federazione Trentina della Cooperazione e altri consulenti specializzati; si occupa della gestione degli incassi, pagamento dei fornitori e assicura il corretto flusso amministrativo-contabile.

Coordinatore di Servizio: è responsabile della programmazione e del coordinamento operativo dei servizi; si occupa del reclutamento, la formazione e la gestione del volontariato interno e del raccordo con le realtà di volontariato esterne; programma e coordina le attività e cura il rapporto con le famiglie e i partecipanti; coordina i contatti con i servizi sociali e territoriali di riferimento; gestisce le équipe e collabora con il Direttore nel reclutamento del personale e nella progettazione delle attività; progetta e realizza attività di formazione in sinergia con il Responsabile della Formazione.

Responsabile Formazione: coordina le attività di formazione interna e cura lo sviluppo professionale del personale. Coordina il gruppo interno della formazione e gestisce il Piano della Formazione annuale, assicurando che i percorsi rispondano ai bisogni emergenti e agli obiettivi della Cooperativa.

Educatori, Animatori, Tutor: gli educatori, gli animatori socio-educativi e i tutor sono le figure professionali che realizzano gli interventi con gli utenti.

I loro compiti includono: l'organizzazione e realizzazione delle attività previste dai progetti, lavorando a stretto contatto con gli utenti in diversi contesti (centri, domicili, ambienti comunitari); la partecipazione alle riunioni di equipe e ai momenti di coordinamento.

Assistente Educatore: fornisce supporto educativo specializzato, in particolare per alunni con bisogni educativi speciali (BES). In particolare svolge attività di supporto scolastico e educativo personalizzato e l'elaborazione congiunta del progetto educativo individualizzato in collaborazione con gli insegnanti.

2. PROFESSIONALITÀ E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

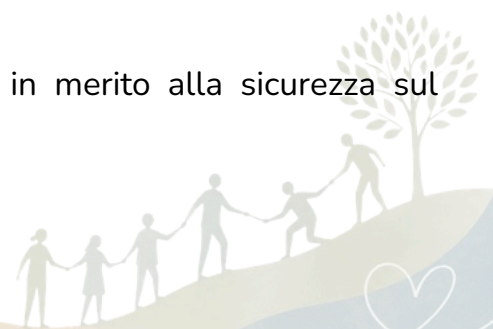
La Cooperativa Sociale Adam 099 riconosce che la qualità dei servizi dipende soprattutto dalla competenza, dall'esperienza e dall'impegno delle persone che vi operano. Il personale attualmente attivo, che ricopre diversi ruoli all'interno della Cooperativa, ha maturato nel corso degli anni esperienza e anni di servizio significative. Questa continuità e stabilità permettono di garantire una solida gestione delle diverse progettualità, una relazione di fiducia con gli utenti e una conoscenza approfondita del territorio e dei suoi bisogni. In questo contesto viene valorizzato il ruolo di ogni figura professionale – educatori, animatori, coordinatori, amministrativi, volontari – riconoscendo che ciascuno contribuisce al conseguimento della mission e alla qualità complessiva dell'offerta.

3. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Cooperativa è fortemente convinta del valore della formazione, sia come strumento di aggiornamento professionale che come occasione di team building, condivisione e crescita culturale collettiva del gruppo di lavoro. E' realizzato un Piano della Formazione annuale che illustra il percorso di aggiornamento e formazione rivolto a tutte le persone che collaborano con la Cooperativa a diverso titolo: dipendenti, collaboratori, soci e volontari. I contenuti del piano rispondono ai bisogni emergenti dalle attività, alle novità normative, agli sviluppi metodologici e agli obiettivi strategici della Cooperativa.

In particolare si promuovono e realizzano:

- per dipendenti e volontari momenti interni di formazione-informazione, supervisione, con risorse interne o esperti qualificati esterni, che affrontano il lavoro operativo e le dinamiche, le possibili problematiche relazionali nel gruppo dei fruitori dei servizi;
- per i dipendenti corsi di formazione dedicati, anche ai fini del mantenimento delle competenze per gli operatori dei servizi educativi di conciliazione che utilizzano i Buoni di Servizio;
- per il personale dipendente è assicurato l'aggiornamento in merito alla sicurezza sul lavoro, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.



La Cooperativa promuove una cultura della formazione continua, intesa come apprendimento reciproco e condivisione di buone pratiche all'interno dell'organizzazione.

4. VOLONTARIATO, TIROCINI E ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

La Cooperativa riconosce il valore strategico del volontariato come espressione di solidarietà e impegno comunitario. Nel corso dell'anno accoglie e forma volontari che desiderano contribuire alle attività interne della Cooperativa e supportare eventuali eventi svolti assieme alle altre associazioni e realtà del territorio, garantendo loro adeguata preparazione, supervisione e riconoscimento del supporto offerto. Inoltre, la Cooperativa collabora con le istituzioni scolastiche Secondarie di Secondo Grado e l'Università per ospitare studenti in percorsi di alternanza scuola-lavoro e tirocini, rappresentando un'opportunità di apprendimento pratico, orientativo e di inserimento professionale.

5. SOGGETTI CON I QUALI L'ORGANIZZAZIONE INTERAGISCE E COLLABORA

La Cooperativa Sociale Adam 099 opera all'interno di una rete complessa di relazioni istituzionali, professionali e comunitarie. Collabora attivamente con soggetti pubblici e del privato sociale che condividono i valori e le finalità della Cooperativa, ritenendo che il lavoro di rete sia essenziale per generare impatto reale e duraturo nel tempo.

Da settembre 2023 la Cooperativa partecipa al processo di coprogettazione con il Comune di Trento denominato "**Sistema integrato di Servizi, interventi ed opportunità per bambini, giovani e famiglie del territorio Val d'Adige**". In questo contesto, Adam 099 è entrata a far parte di Associazioni Temporanee di Scopo (ATS) dove collabora con altre realtà del Terzo Settore per la coprogettazione integrata di servizi destinati a minori, famiglie e giovani.

Nello specifico, la Cooperativa Adam 099 collabora con:

- organizzazioni del Privato Sociale presenti sul territorio, per favorire partecipazione, supporto e inclusione delle famiglie e dei minori che abitano le comunità locali;
- servizi Sociali, Sanitari, Socio-Sanitari e Agenzie educative del territorio, per garantire continuità di intervento e coordinamento delle azioni a favore di utenti e famiglie;
- enti del Terzo Settore, per implementare le reti di conoscenza, ampliare le opportunità di partecipazione alle attività e mettere in circolo risorse, competenze e capacità collettive;
- destinatari e fruitori dei servizi e delle attività, nonché le loro famiglie. La Cooperativa riconosce che bambini, ragazzi, giovani e famiglie non sono semplicemente ricettori passivi delle prestazioni, ma sono protagonisti secondo l'età e le loro possibilità, contribuendo a plasmare e migliorare continuamente i servizi;
- comunità locale e territorio. La presenza attiva nella comunità, la conoscenza reciproca, la collaborazione e l'interazione permettono alla Cooperativa di essere percepita come una risorsa presente, consapevole e parte integrante del tessuto sociale, piuttosto che come semplice ente erogatore di servizi.

SERVIZI OFFERTI

ORIENTAMENTO GENERALE

La Cooperativa Sociale Adam 099 sviluppa una varietà di servizi e attività che rispondono ai bisogni rilevati nella comunità territoriale, con particolare focus su bambini, ragazzi, giovani e famiglie. I servizi sono stati progettati e sviluppati in coerenza con il processo di coprogettazione con il Comune di Trento (Progetto Vivaio e Sistema integrato di Servizi per il territorio Val d'Adige). L'offerta è articolata in macro-aree di intervento, descritte di seguito.

1. **SERVIZI EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE PER BAMBINI** - (Scuola Primaria 6 - 11 anni)

Pomeriggi in Allegria

Attività di animazione, con proposte ludiche, creative e relazionali pensate per favorire il benessere, la socializzazione e il divertimento. Vengono offerti servizi aggiuntivi per supportare le famiglie: uscita da scuola, trasporto nelle altre sedi, svolgimento dei compiti scolastici. Nell'attività dei compiti i bambini sono affiancati dagli educatori e si favorisce in questo caso l'autonomia scolastica e il successo formativo dei bambini.

Quando: nel periodo scolastico settembre/dicembre e gennaio/giugno - orario 16.00 - 18.30.

Dove: sede di Meano e sede di Vigo Meano.

Destinatari: bambini e bambine dai 6 agli 11 anni.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie con la compilazione di un'apposita modulistica online e il pagamento di una quota (acquisto di una tessera a scalare fruibile nel periodo); settimanalmente le famiglie iscritte confermano la presenza per quella specifica settimana e prenotano l'eventuale utilizzo di servizi aggiuntivi.

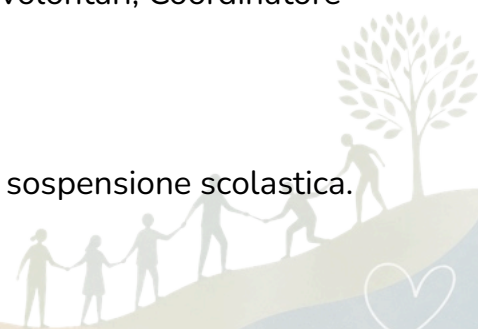
Attività:

- gioco libero in piccolo gruppo autonomo o mediato dagli operatori;
- piccoli laboratori manuali che promuovono l'uso di materiale riciclato;
- gioco all'aria aperta negli spazi esterni ai centri o passeggiate sul territorio;
- supporto nello svolgimento dei compiti scolastici, promuovendo le autonomie e l'organizzazione personale. In questo contesto non è previsto lo svolgimento di attività di supporto a bambini/ragazzi con bisogni educativi specifici.

Figure professionali coinvolte: educatori professionali, animatori, volontari, Coordinatore presente in alcuni momenti o al bisogno.

“Se non c'è scuola c'è Adam”

Attività di animazione e laboratori organizzati durante i periodi di sospensione scolastica.



Propone un'offerta varia di giochi, laboratori creativi e attività socializzanti pensati per mantenere la comunità dei minori attiva e coesa durante le interruzioni scolastiche.

Quando: nel periodo di chiusura della scuola, generalmente al mattino con la possibilità di ingresso ed uscita in fasce orarie dedicate per favorire la conciliazione familiare.

Dove: sede di Meano o sede di Vigo Meano, a seconda delle attività che vengono proposte.

Destinatari: bambini/e dai 6 agli 11 anni e ragazzi/e fino ai 13 anni.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie con la compilazione di un'apposita modulistica online e il pagamento di una quota.

Attività:

- gioco libero in piccolo gruppo autonomo o mediato dagli operatori presenti;
- piccoli laboratori manuali che promuovono l'uso di materiale riciclato;
- gioco all'aria aperta negli spazi esterni ai centri o passeggiate sul territorio;
- supporto nello svolgimento dei compiti scolastici, promuovendo le autonomie e l'organizzazione personale. In questo contesto non è previsto lo svolgimento di attività di supporto a bambini/ragazzi con bisogni educativi specifici.

Figure professionali: educatori professionali, animatori, volontari, coordinatore in alcuni momenti o al bisogno.

Laboratori di creatività manuale

Laboratori di creatività manuale finalizzati all'espressione personale, al divertimento e alla valorizzazione delle capacità creative, con l'obiettivo di favorire la realizzazione di un contesto relazionale di incontro positivo. Per alcune attività specifiche vengono attivati dei laboratori in "tandem" adulti-bambini/e - ragazzi/e per promuovere modi diversi di condivisione e incontro tra adulti, figli, nipoti.

Quando: nel periodo autunno/inverno/primavera.

Dove: sede di Meano o sede di Vigo Meano, deciso periodicamente in base alle attività.

Destinatari: bambini/e dai 6 agli 11 anni.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero su interessamento delle famiglie. È necessario procedere all'iscrizione con la compilazione di un'apposita modulistica online e il pagamento di una quota prestabilita.

Attività:

- realizzazione di piccoli oggetti con i ferri a maglia, uncinetto;
- realizzazione di manufatti con il legno;
- attività mediate dalla musica.

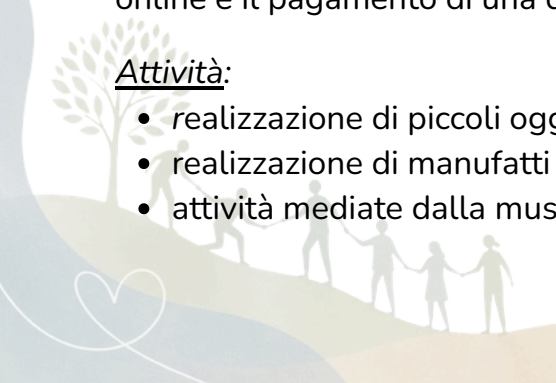


Figure professionali: animatore specializzato nell'attività creativa proposta.

Colonie Diurne Estive

Attività semiresidenziali di accoglienza e animazione che coinvolgono settimanalmente fino a 50 bambini e ragazzi. Le colonie offrono un programma caratterizzato da giochi, laboratori, attività all'aperto e socializzazione, in un ambiente sicuro e stimolante.

Quando: nel periodo estivo giugno-settembre con orario diurno (in genere le mattine dalle 7.30 alle 13.00 e in alcune giornate anche nel pomeriggio).

Dove: sede di Vigo Meano.

Destinatari: bambini/e dai 6 agli 11 anni e ragazzi/e fino ai 13 anni.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie con la compilazione di un'apposita modulistica online e il pagamento di una quota stabilita in precedenza. Per chi lo desidera c'è la possibilità di usufruire dei Buoni di Servizio della PAT, che agevolano la conciliazione tra tempi di cura familiare e tempi di lavoro, in modo particolare per le donne lavoratrici, le famiglie a basso reddito o in situazione di fragilità.

Attività:

- gioco libero o strutturato in piccolo o grande gruppo, mediato dagli operatori/volontari;
- piccoli laboratori manuali che promuovono l'uso di materiale di riciclo;
- gioco all'aria aperta negli spazi esterni o passeggiate sul territorio;
- gita con il pullman di una giornata (solitamente in piscina);
- a fine estate supporto nello svolgimento dei compiti scolastici, promuovendo le autonomie e l'organizzazione personale. In questo contesto non è previsto lo svolgimento di attività mirate di supporto a bambini/ragazzi con bisogni educativi specifici.

Figure professionali coinvolte: Coordinatore, educatori professionali, animatori, volontari.

2. SERVIZI EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE PER RAGAZZI - (Scuola Secondaria di 1° e 2° Grado dagli 11 anni in poi)

Serate al Civico 26

Spazio aperto per promuovere la socializzazione e l'incontro tra ragazzi. Le attività includono anche l'utilizzo della palestra per favorire il movimento, il gioco di squadra e la costruzione di relazioni positive tra pari o l'organizzazione di eventi dedicati.

Quando: periodo autunno/inverno/primavera in orario serale (venerdì e/o sabato sera).

Dove: sede di Meano e/o sede di Vigo Meano.

Destinatari: ragazzi/e dagli 11 anni in poi.



Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie con la compilazione di un'apposita modulistica online e il pagamento di un contributo economico stabilito in precedenza.

Attività:

- gioco libero mediato se necessario dagli operatori/volontari presenti;
- spazio di accoglienza e ascolto o spazio libero dove i ragazzi possono stare insieme e chiacchierare;
- attività strutturate in sede o all'esterno (serate tematiche, pomeriggi sportivi, altri eventi)
- utilizzo periodico della palestra della scuola primaria di Vigo Meano, per lo svolgimento di attività sportive e/o ricreative condivise.

Figure professionali coinvolte: educatori professionali e volontari maggiorenni.

Attività Estive - Civico 26

Attività all'interno dello spazio "**Civico 26**", che include laboratori, giochi, momenti di socializzazione e iniziative pensate per coinvolgere i ragazzi durante l'estate.

Quando: periodo estivo giugno/settembre.

Dove: sede di Meano o sede di Vigo Meano, spazi esterni, a seconda delle attività proposte

Destinatari: ragazzi/e dagli 11 anni in poi.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie con la compilazione di un'apposita modulistica online e il pagamento di un contributo economico stabilito in precedenza.

Attività:

- gioco libero mediato se necessario dagli operatori/volontari;
- spazio di accoglienza e di ascolto e spazio libero dove i ragazzi possono stare insieme;
- attività strutturate in sede o all'esterno (giornate tematiche, pomeriggi sportivi, eventi speciali, parchi divertimento...);
- coinvolgimento di realtà esterne per lo svolgimento di attività dedicate.

Figure professionali coinvolte: coordinatore, educatori professionali, animatori, volontari (a seconda delle attività proposte).

3. SERVIZI EDUCATIVI E DI SUPPORTO ALLO STUDIO

Progetto Acutangoli

Servizio di supporto allo studio e aiuto compiti a domicilio rivolto a bambini, ragazzi e giovani. Il progetto rappresenta una risposta concreta alle famiglie che necessitano di un accompagnamento personalizzato nel percorso scolastico di ogni ordine.

Per i bambini e ragazzi con disturbi dell'apprendimento è possibile l'attività con i Buoni di Servizio, qualora ci sia la disponibilità di tutor qualificati al momento della richiesta. Negli anni è stata inoltre sperimentata l'attivazione di una sala studio in collaborazione con la Scuola Secondaria di Primo Grado dell'IC Trento 7.

Quando: tutto l'anno.

Dove: a domicilio.

Destinatari: bambini/e dai 6 anni e ragazzi/e dagli 11 anni in poi e studenti con bisogni educativi specifici.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie, che contattano telefonicamente o mezzo mail la coordinatrice per esporre il proprio bisogno di supporto. La Coordinatrice contatta i tutor disponibili e valuta la possibilità di prendere in carico la richiesta. In seguito la famiglia e il tutor si interfacciano in modo diretto e strutturano in modo personalizzato il programma di intervento (giornate, orari, frequenza).

Il servizio prevede un tariffario specifico a seconda del tipo di intervento richiesto (supporto per presenza di un DSA o problematiche generiche) e della fascia di età a cui è rivolto il servizio (scuola primaria, secondaria di primo o secondo grado).

Attività:

- supporto allo studio a domicilio individualizzato o in piccolo gruppo;
- lezioni di potenziamento specifico su alcune discipline;
- supporto al metodo di studio.

Figure professionali coinvolte: tutor esperti e coordinatore per il primo contatto.

4. SERVIZI DI SUPPORTO SCOLASTICO E EDUCATIVO SPECIALIZZATO

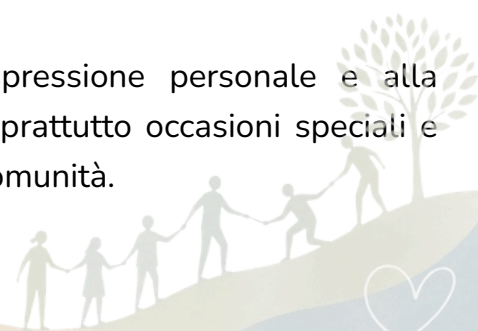
Supporto Educativo per Alunni con Bisogni Educativi Speciali (BES)

La Cooperativa, accreditata con la Provincia Autonoma di Trento, offre servizi di supporto educativo specializzato per studenti con bisogni educativi speciali all'interno delle Istituzioni Scolastiche del territorio. Gli interventi sono svolti al momento presso un Istituto scolastico della città, con l'obiettivo di favorire l'inclusione scolastica e il successo formativo di tutti gli alunni.

5. SERVIZI DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Laboratori di Creatività Manuale

Si propongono attività creative e manuali finalizzate all'espressione personale e alla valorizzazione delle capacità creative. Questi momenti sono soprattutto occasioni speciali e spazi di incontro e socializzazione tra persone che vivono nella comunità.



Quando: autunno/inverno/primavera.

Dove: sede di Meano o sede di Vigo Meano, a seconda delle attività proposte.

Destinatari: adolescenti, giovani, adulti e anziani.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie, in caso di utenti minorenni o delle singole persone, con la compilazione di una modulistica online e il pagamento di un contributo economico stabilito in precedenza.

Attività: diversificate per materiale (es. ferri a maglia, uncinetto, feltro, materiale di riciclo...).

Figure professionali coinvolte: animatore specializzato nell'attività creativa proposta e in alcune occasioni volontari.

Attività con la musica

Si propongono dei percorsi specifici che hanno come filo conduttore la musica. Sono laboratori improntati all'ascolto consapevole, sulla vocalità, sulla conoscenza di strumenti e opere, sulle tecniche di rilassamento. Più in generale attraverso la musica si cerca di offrire opportunità di crescita personale, di benessere psicofisico e momenti di socializzazione e di condivisione reciproca.

Quando: autunno/inverno/primavera.

Dove: sede di Meano o sede di Vigo Meano, a seconda delle attività proposte.

Destinatari: bambini, adolescenti, giovani, adulti e anziani.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio avviene in modo libero, su interessamento delle famiglie, in caso di utenti minorenni, o delle singole persone, attraverso la compilazione di una modulistica online e il pagamento di un contributo economico stabilito in precedenza.

Attività: si declina in modo diverso a seconda degli obiettivi; si va dalla costruzione e l'utilizzo di strumenti musicali, all'incremento delle capacità di ascolto consapevole, ad attività che mirano al benessere psicofisico e al rilassamento mediate dalla musica.

Figure professionali coinvolte: animatore specializzato (musicoterapeuta) nell'attività creativa proposta e in alcune occasioni volontari in supporto all'attività.

Attività sperimentali con la musica per adulti-anziani

Dall'autunno 2024, la Cooperativa sta promuovendo attività sperimentali di animazione con la musica per adulti e anziani, in collaborazione con il Comune di Lavis e il Circolo Pensionati e Anziani "La Madonina". Questo passaggio rappresenta un primo passo verso l'ampliamento dei servizi anche alla fascia anziana della comunità.

6. SERVIZI DI CARATTERE COMUNITARIO E CULTURALE

Sportello Informativo e di Supporto Tecnologico

Servizio di informazione e supporto tecnologico, che risponde a domande informative, fornisce assistenza su questioni tecniche e rappresenta un punto di accesso per informazioni sui servizi della Cooperativa e/o del territorio.

Quando: autunno/inverno/primavera in giornata dedicata (mercoledì); previo appuntamento telefonico anche in altri momenti.

Dove: sede di Meano, oppure al telefono e/o in modalità online.

Destinatari: generalmente adulti e anziani.

Modalità di accesso: il servizio è gratuito l'accesso avviene in modo libero, su interessamento di chi vuole usufruire del servizio. Al primo accesso viene predisposta la compilazione di un modulo che certifica la richiesta; non è necessaria la compilazione se la stessa persona richiede nuovi servizi nel corso dell'anno.

Figure professionali coinvolte: coordinatore.

Il filo del cuore

Attività con scopi solidali, dove le persone interessate si incontrano e realizzano dei manufatti di vario genere, che possano essere utili ad associazioni, o altre realtà del territorio, maturando in questo contesto un'attenzione e una sensibilità particolare rispetto a tematiche di solidarietà.

Quando: generalmente autunno e primavera (due appuntamenti annuali, più altri al bisogno).

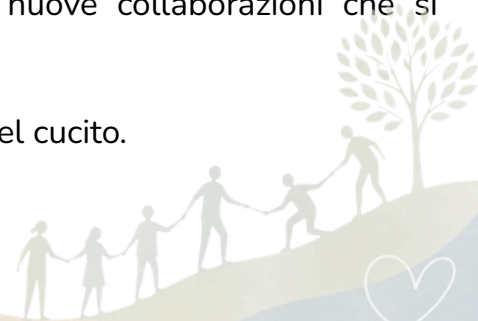
Dove: sede di Meano.

Destinatari: adulti e anziani.

Modalità di accesso: il servizio è gratuito; l'accesso avviene in modo libero, su interessamento di chi vuole mettersi a disposizione per la realizzazione di questa attività.

Attività: si creano dei manufatti in stoffa cuciti e confezionati secondo le indicazioni fornite dalle realtà che le richiedono. In questi anni sono stati realizzati cuscini-cuore come sollievo sotto-ascella e borsine porta drenaggio consegnati negli ospedali trentini alle pazienti operate al seno e borse porta farmaco per i pazienti dell'Hospice. Attualmente la Cooperativa collabora con "Gruppo Cuci e Crea Trento", ma è aperta a nuove collaborazioni che si dovessero creare.

Figure professionali coinvolte: volontari con minima esperienza nel cucito.



Serate di Giochi da Tavolo

Proposte ricreative per giovani e adulti presso Vigo Meano, che favoriscono la socializzazione, il divertimento e la costruzione di relazioni in un ambiente informale e accogliente.

Quando: autunno/inverno/primavera, una sera la settimana.

Dove: sede di Vigo Meano.

Destinatari: giovani dalla 1° superiore in su e adulti.

Modalità di accesso: servizio gratuito; l'accesso avviene in modo libero su interessamento delle famiglie in caso di utenti minorenni o delle singole persone, con la compilazione di una modulistica online.

Figure professionali coinvolte: volontari.

Piedibus

Su incarico delle Politiche Giovanili del Comune di Trento, la Cooperativa gestisce un gruppo di volontari per il servizio Piedibus a Meano. Il servizio promuove una mobilità sostenibile e la socializzazione dei bambini nel percorso casa-scuola. Questo servizio viene attivato previa rilevazione di una reale necessità da parte delle famiglie sul territorio.

Animazione durante Sagre ed Eventi Locali

La Cooperativa, grazie alla disponibilità dei propri volontari, svolge attività di animazione durante le sagre di Meano e Vigo Meano e nelle attività promosse dalle diverse associazioni e/o realtà del Sobborgo, che richiedono un supporto specifico. Alcuni volontari forniscono inoltre supporto logistico agli eventi, con l'obiettivo di rafforzare la partecipazione comunitaria.

7. AGRICOLTURA SOCIALE

La Cooperativa promuove attività di agricoltura sociale come strumento di educazione, inclusione e benessere. **L'orto sociale "Civico 26 in Campo"** rappresenta un'esperienza concreta di apprendimento, responsabilità collettiva e contributo alla comunità, dove la coltivazione della terra diventa occasione di protagonismo giovanile e solidarietà. I frutti del lavoro vengono donati a enti benefici locali, promuovendo sensibilità, attenzione all'altro e consapevolezza civica. Il progetto "Civico 26 in campo" è rivolto ai giovani e prevede la gestione e la cura condivisa di un orto a Meano di proprietà della Fondazione Salvadori Zanatta. Vuole offrire un luogo di incontro per socializzare in un contesto sicuro e stimolante, dove i ragazzi e le ragazze possano anche acquisire competenze pratiche attraverso l'esperienza concreta in campo. E' un progetto di cittadinanza attiva in quanto i prodotti dell'orto vengono distribuiti a famiglie e persone particolarmente bisognose. L'attività è gestita da un educatore specializzato in agricoltura sociale e da alcuni volontari del Civico 26.

MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO

1. COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per informazioni e iscrizioni ai servizi della Cooperativa, è possibile contattare:

Coordinamento Vivaio: ☎ 346 5033253 | ✉ vivaio@adam099.it

Amministrazione: ☎ 346 0753634 | ✉ amministrazione@adam099.it

Sito web: 🌐 www.adam099.it

Per accedere ai servizi offerti è generalmente necessaria l'iscrizione online tramite un link.

2. COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Ad esclusione dei servizi gratuiti, per tutti gli altri è prevista una quota di compartecipazione. Ogni pagamento deve essere effettuato attraverso bonifico bancario. I Buoni di servizio possono essere richiesti solo per le attività estive rivolte a bambini e ragazzi fino alla 2° media e per il supporto di aiuto allo studio (progetto Acutangoli) per ragazzi con certificazione.

3. CRITERI DI PRIORITÀ

Per alcuni servizi sono previsti criteri di priorità nell'accesso che tengono conto, in primo luogo, della partecipazione pregressa alle attività e, in secondo luogo, della provenienza territoriale, privilegiando le persone residenti nel territorio della Circoscrizione di Meano.

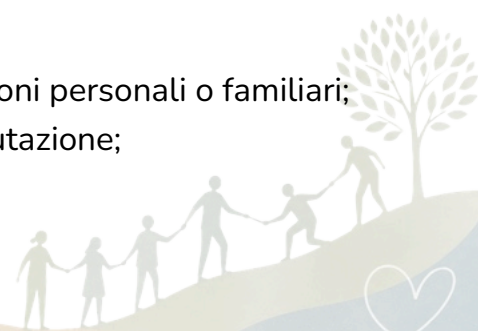
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti e le famiglie hanno diritto a:

- ricevere informazioni chiare, complete e trasparenti sui servizi offerti;
- accedere ai servizi secondo i criteri e le modalità comunicate;
- usufruire di servizi di qualità, secondo gli standard dichiarati nella presente Carta;
- essere ascoltati e coinvolti nella valutazione e nel miglioramento dei servizi;
- presentare reclami, suggerimenti e segnalazioni senza timore di ritorsioni;
- ricevere risposta alle proprie rivendicazioni entro i tempi dichiarati;
- veder tutelata la propria privacy e la riservatezza dei dati personali;
- essere trattati con rispetto e dignità da parte di tutto il personale della Cooperativa.

Gli utenti e le famiglie si impegnano a:

- rispettare i regolamenti e le norme della Cooperativa;
- comunicare tempestivamente variazioni rilevanti nelle situazioni personali o familiari;
- partecipare costruttivamente alle attività e ai momenti di valutazione;



- mantenere un atteggiamento collaborativo con gli educatori e i coordinatori;
- rispettare la dignità e i diritti degli altri utenti e del personale;
- contribuire al mantenimento di ambienti sicuri e accoglienti.

QUALITÀ E STANDARD DI PRESTAZIONE

1. IMPEGNO PER LA QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Adam 099 ritiene che la qualità dei servizi sia un elemento imprescindibile e una leva essenziale per il miglioramento continuo dell'organizzazione. Per questa ragione, monitora e verifica costantemente i servizi offerti, la risposta ai bisogni emersi, la soddisfazione degli utenti e delle famiglie, nonché la gestione amministrativa e la sostenibilità finanziaria, al fine di mantenere e innalzare gli standard qualitativi.

La Cooperativa ha identificato i principali fattori che determinano la qualità delle attività e dei servizi, articolati su due livelli: quello socio-educativo e quello gestionale.

2. FATTORI CHIAVE DI QUALITÀ

Sul piano socio-educativo:

- chiarezza nella definizione degli obiettivi educativi e delle modalità di intervento con utenti e famiglie;
- continuità relazionale attraverso la stabilità del personale educativo;
- competenza professionale e aggiornamento costante del personale;
- valorizzazione delle équipes educative attraverso attività di coordinamento, supervisione e riflessione metodologica;
- lavoro di rete e collaborazione con i servizi sociali, sanitari e territoriali di riferimento;
- ascolto attivo dei bisogni emersi nel territorio e responsività alle evoluzioni sociali;
- monitoraggio del clima relazionale e del benessere nei gruppi.

Sul piano organizzativo e gestionale:

- chiarezza delle responsabilità e delle competenze nelle figure di coordinamento, gestione e controllo;
- trasparenza amministrativa, contabile e finanziaria;
- cura della sicurezza nei luoghi di lavoro e della tutela della privacy;
- innovazione organizzativa e tecnologica;
- partecipazione al percorso di coprogettazione con il Comune di Trento;
- collaborazione con consulenti qualificati (studio commercialista, Federazione Trentina della Cooperazione, consorzio Consolida);
- monitoraggio continuativo della qualità economica e organizzativa.

3. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Gli standard qualitativi e quantitativi della Cooperativa sono definiti dalla Direzione, considerando attentamente suggerimenti, osservazioni e valutazioni raccolte tramite i questionari anonimi somministrati annualmente ai principali stakeholder (utenti, famiglie, enti partner). In questo modo, gli stakeholder contribuiscono attivamente alla stesura e all'aggiornamento degli standard e della Carta dei Servizi.

L'appropriatezza e il rispetto degli standard sono assicurati attraverso controlli interni dedicati e vengono verificati nell'ambito del riesame periodico della Direzione.

4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La Cooperativa rileva sistematicamente il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi proposti attraverso molteplici strumenti.

Questionari Anonimi Online

Periodicamente, vengono somministrati questionari anonimi online che permettono alle persone di esprimere la propria opinione rispetto alle attività svolte e al livello di apprezzamento. I questionari sono strutturati per valutare:

- il gradimento delle attività proposte;
- la qualità delle relazioni e il clima percepito durante le attività;
- l'efficacia dell'approccio educativo e la rispondenza ai bisogni;
- il livello di accoglienza e di inclusione;
- la comunicazione e la trasparenza con le famiglie;
- suggerimenti e proposte per il miglioramento.

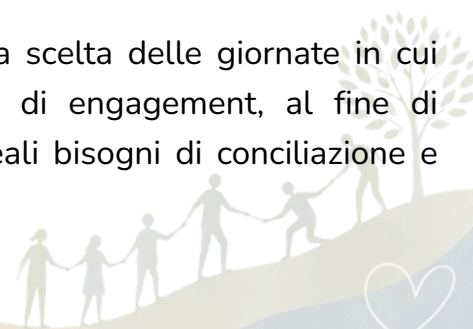
Per i servizi rivolti a bambini e ragazzi, la Cooperativa garantisce il coinvolgimento diretto dei giovani fruitori, ritenendo essenziale ascoltare le loro percezioni e i loro suggerimenti, in quanto principali destinatari delle attività.

Confronto Diretto

Gli educatori, i coordinatori e la direzione rimangono costantemente disponibili all'ascolto di opinioni, osservazioni e suggerimenti formulati in modo informale durante le attività o attraverso colloqui personali. Su richiesta, sono previsti incontri specifici in presenza o telefonici per affrontare tematiche particolari o preoccupazioni, che dovessero emergere.

Osservazione Empirica

La Cooperativa osserva costantemente aspetti concreti quali la scelta delle giornate in cui programmare le attività, il numero di partecipanti, il livello di engagement, al fine di intercettare il maggior numero di persone e di rispondere a reali bisogni di conciliazione e benessere.



5. UTILIZZO DEI FEEDBACK PER IL MIGLIORAMENTO

I risultati delle indagini di soddisfazione e i feedback raccolti attraverso il confronto diretto sono analizzati sistematicamente dalla Direzione e dalle aree educativa e amministrativa della Cooperativa. Questa analisi permette di:

- identificare punti di forza da consolidare e aree di miglioramento;
- valutare l'opportunità di introdurre interventi correttivi e innovativi;
- apportare aggiustamenti ai processi educativi, organizzativi e comunicativi;
- assicurare la continuità e la coerenza nei servizi nel corso del tempo.

I feedback raccolti vengono utilizzati in modo costruttivo per innalzare la qualità complessiva dell'offerta, rendendo i servizi sempre più efficaci e rispondenti ai bisogni reali della comunità. La Cooperativa comunica ai principali stakeholder i risultati del monitoraggio e le azioni di miglioramento intraprese, favorendo così la trasparenza e la condivisione delle scelte organizzative.



PRIVACY E SICUREZZA



PRIVACY, SICUREZZA E TUTELA DEI DATI

1. IMPEGNO PER LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Sociale Adam 099 riconosce la privacy e la riservatezza dei dati personali come diritti fondamentali di ogni individuo. Si impegna a proteggere e a gestire con massima cura i dati personali di utenti, famiglie, operatori e partner, in conformità alle normative vigenti a livello nazionale e comunitario.

2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

La gestione dei dati personali da parte della Cooperativa avviene in conformità alle seguenti normative:

- Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR), che stabilisce i principi e gli standard europei per la protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come integrato e modificato dal GDPR;
- Leggi e regolamenti provinciali e nazionali specifici per il settore socio-educativo;
- Protocolli e linee guida emanati dagli enti accreditanti (Provincia Autonoma di Trento).

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa opera secondo i seguenti principi nella gestione dei dati personali:

- **Liceità, correttezza e trasparenza** - i dati sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato. Le finalità del trattamento sono comunicate in modo chiaro e comprensibile.
- **Minimizzazione dei dati** - sono raccolti e trattati solo i dati personali necessari e rilevanti rispetto alle finalità specifiche dichiarate.
- **Integrità e riservatezza** - i dati personali sono protetti mediante misure tecniche e organizzative appropriate per garantirne la sicurezza, l'integrità fisica e logica, e la riservatezza.
- **Responsabilità** - la Cooperativa dimostra il rispetto dei principi della normativa GDPR attraverso documentazione, registri e policy ben definite.

4. RACCOLTA E UTILIZZO DEI DATI PERSONALI

I dati personali sono raccolti dalla Cooperativa esclusivamente per finalità specifiche, esplicite e legittime, quali:

- l'iscrizione e la partecipazione ai servizi e alle attività;
- la gestione amministrativa e contabile della relazione con utenti e famiglie;
- la progettazione e l'erogazione personalizzata dei servizi educativi;



- la comunicazione con utenti e famiglie riguardo ai servizi;
- l'adempimento di obblighi legali e normativi (es. comunicazioni agli enti accreditanti, denuncia obbligatoria di situazioni a rischio);
- la valutazione della soddisfazione e della qualità dei servizi;
- la ricerca e l'analisi aggregata per il miglioramento dei servizi (esclusivamente in forma anonimizzata).
- i dati non sono mai utilizzati per finalità diverse da quelle dichiarate senza il previo consenso esplicito dell'interessato.

5. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Ogni persona i cui dati sono trattati dalla Cooperativa ha diritto a:

- ricevere informazioni chiare e trasparenti su come i propri dati sono utilizzati;
- accedere ai propri dati personali e ottenere una copia;
- richiedere la rettifica di dati inesatti o incompleti;
- richiedere l'eliminazione dei dati (diritto all'oblio), salvo dove sussistano obblighi legali di conservazione;
- richiedere la limitazione del trattamento in specifiche circostanze;
- opporsi al trattamento dei propri dati;
- ricevere i propri dati in un formato strutturato e trasportabile (diritto alla portabilità);
- sporgere reclamo presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, qualora ritenga violati i propri diritti.

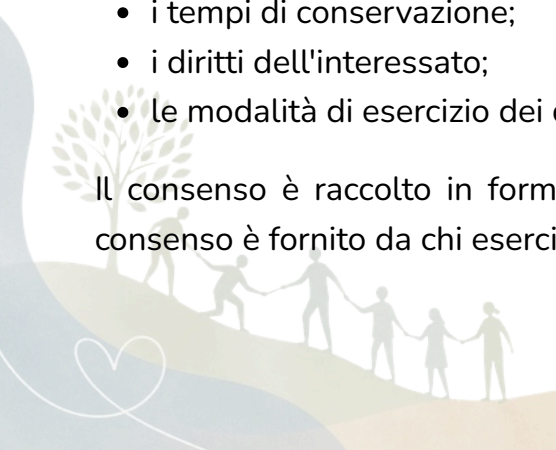
Per esercitare questi diritti, è possibile contattare la Cooperativa agli indirizzi forniti nella Sezione 1 della presente Carta.

6. CONSENSO E INFORMATIVA

Prima di raccogliere dati personali, la Cooperativa fornisce all'interessato un'informativa completa (modulo di informativa privacy) che specifica:

- l'identità della Cooperativa e il responsabile della protezione dei dati (ove designato);
- le finalità specifiche del trattamento;
- la base legale del trattamento (consenso, obbligo legale, interesse legittimo);
- i destinatari dei dati (enti pubblici, partner territoriali, etc.);
- i tempi di conservazione;
- i diritti dell'interessato;
- le modalità di esercizio dei diritti.

Il consenso è raccolto in forma esplicita, documentata e facile da revocare. Per i minori, il consenso è fornito da chi esercita la potestà genitoriale.



7. MISURE DI SICUREZZA

La Cooperativa implementa misure tecniche e organizzative appropriate per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati, alterazioni, perdite o distruzioni accidentali.

Tali misure includono:

- controllo dell'accesso ai dati mediante credenziali e autorizzazioni;
- utilizzo di sistemi informatici protetti e regolarmente aggiornati;
- cifratura dei dati sensibili durante la trasmissione;
- backup e procedure di ripristino dei dati;
- formazione del personale sulla privacy e sulla sicurezza;
- procedure di gestione sicura dei documenti cartacei (archiviazione, accesso controllato, smaltimento);
- protocolli specifici in caso di violazione (data breach).

8. CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali sono conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono raccolti. In generale:

- i dati relativi all'iscrizione e alla partecipazione ai servizi sono conservati per la durata della relazione con la Cooperativa e per il periodo di conservazione previsto dalla normativa fiscale e civilistica (solitamente 10 anni);
- i dati raccolti per valutazioni di soddisfazione sono anonimizzati al momento della raccolta e conservati in forma aggregata;
- i dati relativi a minori sono trattati con cautela particolare e conservati secondo protocolli specifici che garantiscono una protezione elevata.

Alla scadenza del termine di conservazione, i dati sono cancellati o anonimizzati, salvo dove sussista un obbligo legale di conservazione.

9. TRASFERIMENTO DEI DATI A TERZI

La Cooperativa può condividere dati personali con soggetti terzi esclusivamente quando necessario per l'erogazione dei servizi o per adempiere a obblighi legali. In particolare:

- con i Servizi Sociali e gli altri enti territoriali, quando rilevante per la continuità di intervento e la tutela dell'utente;
- con lo studio commercialista e i consulenti della Cooperativa, per finalità amministrative;
- con la Federazione Trentina della Cooperazione, come previsto dal sistema cooperativistico;
- con le istituzioni pubbliche competenti (Provincia, Comune, INPS, Agenzia delle Entrate), quando richiesto da legge.



In tutti questi casi, la condivisione avviene nel rispetto della normativa GDPR e sulla base di accordi che garantiscono un adeguato livello di protezione.

10. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA NEGLI AMBIENTI DI SERVIZIO

All'interno degli ambienti dove la Cooperativa eroga i servizi, sono garantite condizioni di riservatezza e di tutela della dignità personale. In particolare:

- durante colloqui individuali o valutazioni, sono utilizzati spazi che garantiscono privacy;
- le informazioni sanitarie o di natura sensibile sono trattate con massima riservatezza;
- la documentazione relativa ai minori è mantenuta in luogo sicuro e accessibile solo al personale autorizzato;
- le fotografie e i video di minori sono raccolti solo con consenso scritto esplicito dei genitori, specificando le finalità d'uso (es. documentazione interna, comunicazione, pubblico dominio).

11. SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO E NEGLI AMBIENTI DI SERVIZIO

La Cooperativa si impegna a mantenere ambienti sicuri, igienici e idonei al benessere di utenti, famiglie e personale. In particolare:

- garantisce la conformità alle normative in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche);
- svolge valutazioni dei rischi periodiche e implementa misure di prevenzione;
- assicura la corretta manutenzione degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature;
- fornisce al personale la formazione necessaria in materia di sicurezza e primo soccorso;
- mantiene registri di manutenzione e controlli di sicurezza;
- adotta procedure specifiche in caso di emergenza (incendi, infortuni, situazioni di pericolo);
- promuove una cultura della sicurezza consapevole tra tutto il personale.

12. SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

Nel caso di sospette violazioni della privacy o di sicurezza, è possibile contattare la Cooperativa tramite:

Presidenza:  392 9927354 |  presidenza@adam099.it - PEC: adam099@pec.cgn.it

La Cooperativa provvederà a investigare prontamente e a adottare le misure correttive necessarie, comunicando all'Autorità Garante qualora richiesto dalla legge.



Adam 099

COOPERATIVA ADAM 099

Piazza A. Stainer, 1
38121 Vigo Meano - Trento

Sito web: www.adam099.it
PEC: adam099@pec.cgn.it

