



ESTUARIO ODV

Associazione per il sostegno e il mutuo aiuto  
nel disagio psichico

# CARTA DEI SERVIZI

Se io potrò impedire a un cuore di spezzarsi  
non avrò vissuto invano  
Se allevierò il dolore di una vita  
o guarirò una pena  
o aiuterò un pettirosso caduto  
a rientrare nel nido  
non avrò vissuto invano

Emily Dickinson

# PREFAZIONE

Gentili Lettori,

le pagine che seguono sono il frutto di un lavoro svolto in collaborazione con il personale dell'Associazione Estuario ODV. Nell'intento di far conoscere in maniera semplice e chiara la nostra realtà, abbiamo riflettuto su quanto proponiamo quotidianamente alle persone che entrano in contatto con noi. Lo abbiamo fatto motivati dalla consapevolezza di come sia utile, e tutt'altro che scontato, fermarsi a ragionare su cosa si fa, su come lo si fa, sul perché lo si fa, tanto più guardando a noi non come ad un riferimento statico per gli esterni, quanto, piuttosto, ad una realtà in cammino, ad un treno in movimento che, di tanto in tanto, si ferma in qualche stazione per accogliere nuovi passeggeri o per consentire, a chi ne avvertisse il bisogno, di scendere per intraprendere altri percorsi.

Questo "esercizio" ci ha impegnato non poco, ma costituisce senz'altro una pietra miliare nel percorso umano e professionale nostro e dell'Associazione. Una full immersion stimolante ha dato vita a ragionamenti, elaborazioni di contenuti teorici e pratici, stampe, ristampe, correzioni, revisioni dalle quali è scaturito quello che riteniamo essere un documento di facile consultazione, a disposizione di quanti vorranno avvicinarsi a noi, percorrendo, magari, un tratto di strada insieme.

Nella storia ormai ultra trentennale della nostra Associazione, la Carta dei servizi rappresenta, dunque, uno strumento che ci aiuterà a far conoscere più da vicino i nostri interventi, a migliorarne la qualità, a rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione con i nostri utenti, i volontari, i cittadini e i committenti dei servizi.

Il testo fornisce una descrizione della nostra struttura, dei servizi e dei progetti; cerca di dare risposte adeguate alle richieste dei servizi invianti; s'impegna a garantire ai destinatari delle nostre proposte accoglienza, professionalità e serietà; rende evidenti i principi su cui si basa la nostra attività.

Elaborata nel desiderio di sensibilizzare anche la cittadinanza e chi non sia direttamente coinvolto nelle problematiche legate al disagio psichico, la Carta dei servizi ci permetterà di condividere con utenti, familiari, operatori, volontari e, quindi, con la nostra comunità, i valori dell'ascolto e della presenza empatica, con un'attenzione e uno sguardo speciale che non si limitano a tradurre il nostro agire in semplici gesti di solidarietà, ma trasformano il nostro fare in un "esserci": essere "per" e, ancor di più, essere "con" l'altro, nel preciso intento di favorire e realizzare non solo esperienze, ma, soprattutto, relazioni umane e umanizzanti, grazie alle competenze e alla professionalità del personale e alla generosa disponibilità dei volontari.

Ringraziandovi del tempo che dedicherete alla lettura della nostra Carta e a condividere il nostro cammino, restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Grazie!

Daniela Carloni

Presidente Associazione Estuario O.D.V.

# INDICE

## PREFAZIONE

<b>1</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	p. 1
	1.1 Che cos'è	p. 1
	1.2 A cosa serve	p. 2
	1.3 I principi fondamentali	p. 2
<b>2</b>	<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>	p. 4
	2.1 Ambito di riferimento della Carta dei servizi	p. 4
	2.2 Normativa nazionale di riferimento	p. 5
	2.3 Il quadro giuridico di livello locale	p. 5
<b>3</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI DI ESTUARIO ODV</b>	p. 7
	3.1 Estuario: chi siamo	p. 7
	3.2 La nostra storia	p. 7
	3.3 Governance	p. 10
	3.4 Accreditamento	p. 10
	3.5 Organigramma, funzionigramma	p. 11
<b>4</b>	<b>VALORI E OBIETTIVI</b>	p. 15
	4.1 In cosa crediamo	p. 15
	4.2 In quale direzione andiamo	p. 16
<b>5</b>	<b>PERSONE, RETI, ATTIVITA'</b>	p. 18
	5.1 Categoria di appartenenza	p. 18
	5.2 Mappa dei portatori di interesse	p. 18
	5.3 A chi è rivolto il servizio	p. 20
	5.4 Accesso	p. 20
	5.5 Sede, orari, riferimento contatti	p. 20
	5.6 Cosa offre	p. 20
<b>6</b>	<b>MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'</b>	p. 24
	6.1 Dimensione qualità	p. 24
	6.2 Monitoraggio della qualità	p. 26
	6.3 Standard di qualità	p. 26
	6.4 Soddisfazione di utenti, familiari e volontari	p. 27

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1 Che cosa è

La Carta dei servizi è un documento pubblico attraverso il quale l'Associazione Estuario si assume formalmente un impegno con tutti i fruitori, reali e possibili, del servizio offerto. L'Associazione deve garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

La Carta dei servizi fissa degli indicatori di qualità e, ove possibile, degli standard rispetto ai quali ci si fa garanti nei confronti dei fruitori. Prevede, inoltre, le procedure per presentare reclami e suggerimenti e gli spazi attraverso cui realizzare una valutazione partecipata del servizio e per rilevare la soddisfazione dei beneficiari dello stesso.

La Carta dei servizi è il principale strumento che le organizzazioni adottano per far conoscere i progetti, le risorse e le attività, oltre alle modalità di accesso e di intervento. Questo strumento, complementare al bilancio sociale, è pensato per permettere ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. La Carta dei servizi, infatti, è rivolta ai cittadini interessati e fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dall'Associazione, garantendo la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

Molti anni di esperienza e impegno costante hanno permesso a Estuario di sviluppare professionalità e capacità organizzative per fornire risposte adeguate alle persone sofferenti di disagio psichico.

L'associazione Estuario ODV si propone, attraverso la stesura della Carta dei servizi, di fornire ai cittadini un quadro completo ed esaustivo dell'organizzazione e delle modalità di fruizione dell'offerta dell'associazione.

La stesura della Carta dei servizi ha richiesto l'impegno dell'equipe e della presidente per circa quindici ore di incontri, più il lavoro dei singoli per correzioni e impostazione grafica.

La Carta dei servizi è consultabile in forma cartacea presso la sede dell'Associazione e in forma digitale sul sito di Estuario: [www.estuario.it](http://www.estuario.it).

*“La carta dei servizi costituisce uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, (...) nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi.” (Linee Guida per la redazione della carta dei servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali. Delib n. 1182)*

## **1.2 A cosa serve**

La Carta dei servizi serve ad *“accreditarsi, assumere i propri impegni nei confronti dell’ente accreditante, informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull’offerta dei servizi, promuovere l’ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi, tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, valutare l’offerta nell’affidamento dei servizi socio-assistenziali.” (Linee Guida per la redazione della carta dei servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali. Delib n. 1182)*

## **1.3 I principi fondamentali**

I principi per l’erogazione dei servizi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

**Uguaglianza.** Nessuna discriminazione può essere compiuta nell’erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. A parità di condizioni di servizio, viene garantito uguale trattamento tra gli utenti delle diverse aree d’intervento.

**Imparzialità.** Il comportamento dell’Associazione nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Continuità.** L’erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell’erogazione delle prestazioni di servizio, l’associazione Estuario provvede a informare tempestivamente l’utente e a concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

**Riservatezza.** Il trattamento dei dati riguardante ogni utente è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta, aspetto importante per il quale il personale dell'Associazione è stato opportunamente formato.

**Diritto di scelta.** L'Associazione Estuario garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

**Partecipazione e informazione.** La partecipazione dell'utente avviene principalmente attraverso l'ascolto della persona con disagio psichico e della sua famiglia, sia mediante "indagini soddisfazione cliente", sia mediante la gestione dei reclami. A rinforzo del principio di partecipazione, all'utente si illustra e consegna l'*Informativa al trattamento dei dati personali e consenso dell'interessato* in cui si garantisce, secondo il Regolamento Ue 2016/679, che l'interessato, in ogni momento e senza alcuna particolare formalità, possa accedere ai propri dati e chiederne la rettifica. I propri dati e le informazioni, che il titolare ha raccolto, possono essere consegnati all'interessato nell'esercizio del suo diritto alla portabilità dei dati. È diritto dell'interessato conoscere il periodo di conservazione dei dati, i criteri utilizzati per determinare tale periodo o ottenere la cancellazione dei dati personali. Come già riportato, il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale dell'Associazione è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

**Efficienza ed efficacia.** L'erogazione dei servizi dell'Associazione Estuario si fonda su criteri di efficienza ed efficacia, che vengono raggiunti attraverso una costante formazione del personale dipendente e dei volontari e valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### 2.1 Ambito di riferimento della Carta dei servizi

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici. Risulta fondamentale pertanto delimitare il suo ambito di applicazione, anche in base al seguente decreto:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici - c.d. decreto Ciampi: ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici: definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno schema base di indice della Carta dei servizi.
- L'art 13 della L. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei servizi.

La Carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

## **2.2 La normativa nazionale di riferimento**

La 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) prevede che, ai sensi dell'art.13 della L. 328/2000, l'impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.

La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità, caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittimando l'utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la Carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

## **2.3 Il quadro giuridico di livello locale**

*Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale, con la riforma istituzionale introdotta dalla L.p. n.3/2006, molte delle funzioni amministrative già spettanti alla Provincia sono state trasferite agli Enti Locali e, tra esse, alcune riguardanti la gestione di servizi pubblici. Per tale ragione è particolarmente importante che la Carta dei servizi dei Soggetti del Terzo settore trovi una disciplina adeguata nelle norme regionali in materia di Enti locali.*

*A questo proposito, si fa riferimento alla legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 "Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali" che, all'art 53, sancisce l'applicazione dei principi contenuti nella L.p. 23/1992 "Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo" agli enti locali ed ai soggetti che gestiscono servizi pubblici locali, anche avvalendosi di affidamento a terzi, in quanto direttamente competenti o in virtù di concessione.*

*In particolare, l'art. 40 quater della L.p. 23/1992 (Servizio di garanzia del cittadino-utente), pur non disciplinando lo strumento specifico della Carta dei servizi, istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione.*

*L'art 20 della L.p 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.p. 16/2016 "Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di Carta dei servizi sociali e di tutela dei minori", e il Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale, prevedono che tra i requisiti dell'accREDITAMENTO sia compresa l'adozione della Carta dei servizi sociali. (Linee Guida per la redazione della Carta dei servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali. Delib n. 1182)*

## 3. LA CARTA DEI SERVIZI DI ESTUARIO ODV

### 3.1 Estuario: chi siamo

Estuario è un'organizzazione di volontariato che opera sul territorio della provincia di Trento e ha sede legale a Trento in via Sighele, 9.

Essa si rivolge alle persone con disagio psichico e alle loro famiglie offrendo occasioni per superare le situazioni di emarginazione e per vivere la propria esistenza con maggiore dignità e consapevolezza.

L'Associazione si propone di essere una sorta di ponte tra il mondo della sofferenza psichica, caratterizzata dalla solitudine, dall'isolamento e dal pregiudizio e una realtà complessa e in continuo mutamento, a volte impreparata a comprendere le diversità e non sempre in grado di accoglierle.

### 3.2 La nostra storia

Estuario, associazione per il sostegno e il mutuo aiuto nel disagio psichico, viene costituita il 13 giugno del 1990, con sede a Trento in via Paradisi, 15. Nasce per volontà di un gruppo di cittadini di diversa estrazione culturale e professionale che, per impegno civile, avevano seguito la Riforma psichiatrica ai sensi della L. 180/78.

Convinti che i servizi psichiatrici siano insufficienti nel sostenere le famiglie costrette a gestire a domicilio e quotidianamente le difficoltà dovute al disagio psichico, i promotori si uniscono per dare l'opportunità alle famiglie di uscire dall'isolamento e dall'emarginazione, aiutandole a diventare protagoniste della propria vita. In termini finanziari, al momento della fondazione viene erogato un contributo a fondo perduto da parte della Caritas diocesana.

Con l'inaugurazione, nell'ottobre del 1990, l'attività ha inizio attraverso l'ascolto dei familiari e, di seguito, delle persone con disagio; la promozione del primo gruppo di auto mutuo aiuto per familiari nel disagio psichico; la collaborazione con il Centro Salute Mentale e il Servizio sociale di Trento; la collaborazione, con altri enti di privato sociale, ai primi corsi di "Formazione per il volontariato dell'area della sofferenza psichica".

Nell'ottobre del 1991 in collaborazione con la Società italiana di Psichiatria, Estuario organizza il seminario "Realtà e prospettive dell'integrazione tra servizi psichiatrici e privato - sociale".

Dal 1992 al 2000 l'Associazione usufruisce annualmente della collaborazione di uno o due obiettori di coscienza della Caritas.

Nel 1992 grazie ad un operatore, un piccolo gruppo di volontari e un obiettore di coscienza, si realizzano le prime 32 iniziative di socializzazione.

Nel gennaio 1993 Estuario presenta la prima rassegna cinematografica "I misteri di un'anima" e in aprile, grazie alla collaborazione con il Servizio di Salute Mentale di Trento, il Convegno nazionale "Le parole ritrovate".

Dal 1990 al 1994 l'attività di Estuario viene finanziata grazie a un Contributo annuale sulla L.P. 31 ottobre 1983 n. 35 "Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione". Dal 1° gennaio 1995 l'attività viene finanziata in regime di convenzione pluriennale sulla stessa legge, rinnovata nel tempo, che garantisce e permette lo sviluppo dell'attività fino al momento attuale.

Nel 1996 grazie all'impegno di operatori, volontari e utenti inizia l'esperienza della nostra squadra di calcio che organizza per ben vent'anni il "Torneo dell'Amicizia", evento che coinvolge realtà del terzo settore di Trento. Partecipa dal 2008 al 2016 al "Torneo di calcio per disabili e non" dei Giochi Arge Alp. Dal 2011 al 2017 collabora all'organizzazione e partecipa al Campionato regionale "Fuori Gioco".

Dal marzo 2000 Estuario è riconosciuta Organizzazione di Volontariato O.D.V..

Nell'ottobre 2002 l'Associazione trova una nuova, più ampia collocazione della sede in via Scipio Sighele n.9.

Dopo un percorso biennale per la qualità, la valutazione e la garanzia dei diritti degli utenti, nel febbraio del 2003 ottiene la prima autorizzazione al funzionamento come "Centro servizi a rete per il disagio psichico", ove sono impegnati un'assistente sociale, due educatori, un operatore amministrativo, 41 volontari e coinvolti ben 65 nuclei familiari.

Nel 2008 nell'associazione sono impegnati un'assistente sociale, tre educatori, di cui due part-time, un operatore amministrativo, 60 volontari, oltre al coinvolgimento di ben 73 nuclei familiari. In quell'anno si organizzano 387 incontri di socializzazione di gruppo.

Nel 2011 inizia l'esperienza del Laboratorio Teatrale che grazie alla partecipazione a tre bandi della Fondazione Caritro 2014-2017 nel 2015 permette di organizzare la prima "Minirassegna di teatro sociale".

Nel 2015 l'associazione si accredita ai progetti di Servizio Civile nazionale e provinciale, ospitando in successione ben quattro giovani in servizio civile provinciale.

Nel maggio 2019 viene approvato il nuovo Statuto di Estuario ODV per aggiornarlo al Codice del Terzo Settore.

Nel 2019 nell'associazione sono impegnati un'assistente sociale, tre educatori di cui due part-time, un operatore amministrativo, 66 volontari e coinvolti ben 93 nuclei familiari. Si organizzano 407 incontri di socializzazione di gruppo.

Nel 2020, causa pandemia da coronavirus, in ottemperanza alla circolare della Provincia Autonoma di Trento del 9/3/2020, l'attività di Estuario subisce un arresto. Il 1° luglio viene autorizzato il nostro "Piano per la ripresa" che limita gli accessi alla sede e la partecipazione ad una sola attività di gruppo - ridotto - alla settimana, rivolta esclusivamente a utenti in "stato di necessità".

L'attività di socializzazione e aggregazione risulta essere la più penalizzata. Nuove strategie di comunicazione vengono messe in atto da educatori e volontari per coinvolgere gli utenti non solo in presenza, ma anche attraverso l'uso di tecnologie in modalità a distanza. Gli incontri di gruppo sono 265, ovvero il 35% in meno rispetto all'anno precedente, mentre, a causa dei limiti di aggregazione, la partecipazione dell'utenza diminuisce del 74%. Nel corso dell'anno collaborano 64 volontari, in maniera alternata, e vengono coinvolti 80 nuclei familiari.

Negli anni, Estuario accoglie vari studenti tirocinanti:

- di Servizio sociale dal 1997 al 2016;
- di stage universitari nel 2003, nel 2006, nel 2008, dal 2011 al 2012, nel 2013;
- per tirocinio estivo di orientamento e di addestramento pratico, provenienti dal Liceo "Rosmini", dal 2009 al 2015;
- studenti universitari stranieri dell' AIESEC dal 2014 al 2017;
- di Alternanza scuola lavoro, in collaborazione col CSV, dall' Istituto "Tamposi" dal 2016 al 2020;
- di Alternanza scuola lavoro provenienti dal Liceo "Rosmini" dal 2019 al 2021.
- Nella storia ultratrentennale di Estuario, entusiasmo e impegno sono gli elementi che hanno sostenuto la continua ricerca di soluzioni alle criticità poste dalla complessità delle problematiche progettuali, metodologiche, formative, sociali e umane che l'Associazione ha affrontato nel suo percorso.

### **3.3 Governance**

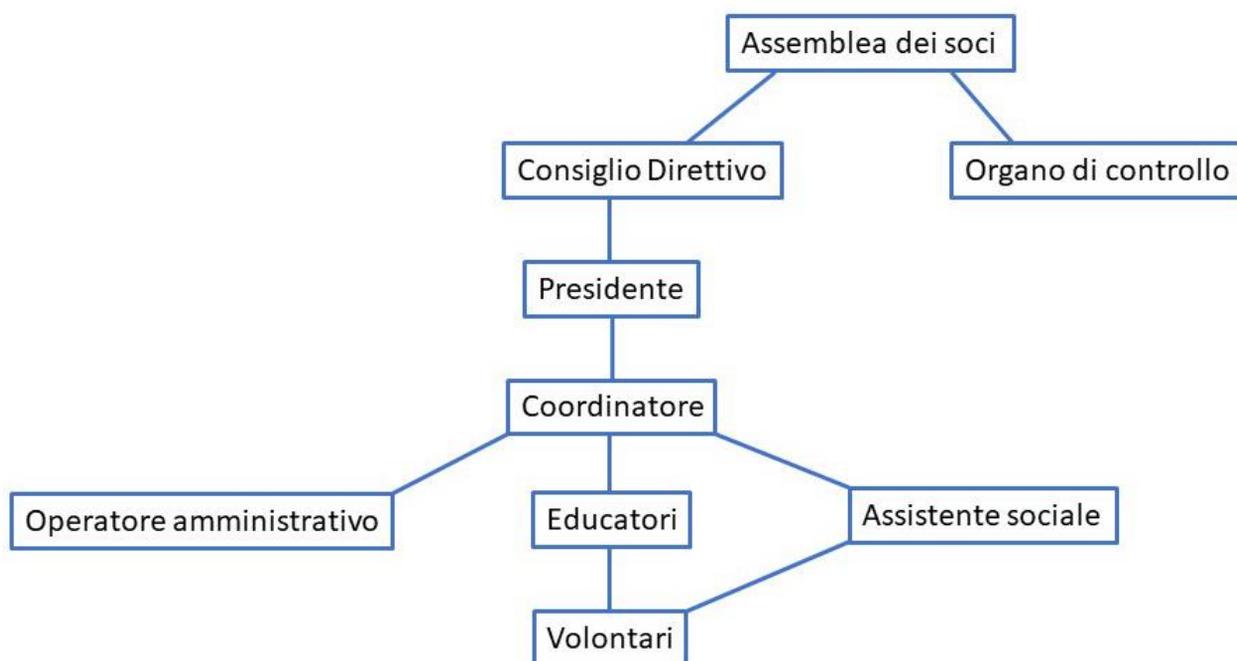
L'Associazione Estuario è guidata da un Consiglio Direttivo che si compone di 9 persone tra le quali viene eletto il Presidente. I membri del consiglio, che si mettono a disposizione a titolo gratuito, operano con l'intento di raccogliere, comprendere e soddisfare le sensibilità di tutte le persone che partecipano a vario titolo all'Associazione.

Il Consiglio Direttivo viene eletto dall'assemblea dei soci (31 soci, al 30 gennaio 2021).

### **3.4 Accreditamento**

L'Associazione Estuario si classifica come Servizio territoriale "Costruzione e promozione di reti territoriali". È in fase di autorizzazione e accreditamento presso la Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi di socializzazione e integrazione rivolti a persone con disagio psichico. L'Associazione è iscritta presso il registro degli Enti del Terzo Settore come previsto dalla normativa nazionale di riferimento.

### 3.5 Organigramma e funzionigramma



**Assemblea dei soci.** È l'organo collegiale che elegge il Consiglio Direttivo e l'Organo di controllo.

Approva annualmente il bilancio d'esercizio e i programmi di attività. Approva i regolamenti e le modifiche statutarie secondo quanto previsto dallo Statuto.

**Consiglio Direttivo.** È l'organo deputato all'amministrazione ordinaria e straordinaria. Adotta i provvedimenti e le misure necessarie all'attuazione delle finalità istituzionali per un corretto ed efficace funzionamento dell'Associazione. In particolare:

- redige il bilancio d'esercizio e il programma annuale da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea;
- decide in merito ai rapporti di lavoro con i dipendenti, collaboratori e consulenti esterni;
- redige regolamenti interni per il funzionamento dell'Associazione da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea.

**Organo di controllo.** Ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge, dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Esercita il controllo contabile. Partecipa senza diritto di voto al Consiglio Direttivo e presenta all'Assemblea la relazione annuale sul bilancio di esercizio.

**Presidente.** È il rappresentante legale dell'Associazione e ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento dell'attività.

Dà attuazione ai programmi e alle deliberazioni adottate dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio Direttivo, attraverso diretti e sistematici rapporti con il coordinatore e l'équipe degli operatori.

Dà impulso all'azione dell'Associazione indirizzando il personale dipendente, i volontari e i consulenti.

Svolge la funzione di datore di lavoro per la sicurezza degli ambienti di lavoro ed è responsabile per la privacy.

Partecipa di norma agli incontri dell'équipe per gli aspetti di programmazione e organizzativi.

**Coordinatore.** Partecipa alle riunioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio Direttivo su invito del Presidente.

Collabora con il Presidente nel dare attuazione, rendendole operative, alle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio Direttivo.

È responsabile della gestione delle risorse umane.

Coordina l'équipe settimanale degli operatori per l'attività di programmazione e verifica.

Svolge le funzioni di Dirigente in materia di sicurezza per gli ambienti di lavoro e per la privacy.

Attualmente il ruolo di coordinatore e di assistente sociale coincidono.

**Assistente sociale.** Effettua il primo colloquio, i colloqui di ascolto e quelli di verifica.

Procede alla raccolta e aggiornamento delle informazioni sul caso.

Sottopone all'équipe i bisogni degli utenti per valutare le risorse da attivare per i possibili interventi.

Effettua verifiche periodiche con l'utente e la famiglia e altre realtà.

Partecipa alle riunioni di rete.

**Educatore.** Opera in maniera autonoma secondo le indicazioni emerse nella riunione d'équipe, cui partecipa settimanalmente con il coordinatore.

Conduce autonomamente le iniziative e le attività di socializzazione.

Redige per le attività la valutazione finale e/o intermedia, anche per rilevare situazioni problematiche, mediante relazione o consuntivo da presentare e discutere successivamente in équipe.

Gestisce gli interventi educativi individuali, i rapporti con utenti e volontari legati alle attività/iniziative e la riunione del gruppo volontari, sollecitando e raccogliendo proposte.

Cura i rapporti con le famiglie degli utenti in relazione alle attività e alle iniziative di socializzazione.

Partecipa ai tavoli di lavoro per l'attività di sensibilizzazione culturale e promuove eventi organizzati in rete con altre realtà del territorio.

Riveste il ruolo di OLP (operatore locale di progetto) per i giovani del servizio civile e di tutor per i tirocinanti.

**Operatore amministrativo.** È la persona deputata a svolgere tutte le operazioni relative all'amministrazione, quali la contabilità e la gestione finanziaria. Con il coordinatore gestisce la corrispondenza di tipo amministrativo e il protocollo generale.

Per i compiti di cui sopra provvede a tenere i contatti esterni con enti e collaboratori, quali enti finanziatori, consulente del lavoro, commercialista, banca, ecc.

Assicura le scadenze periodiche, la compilazione dei fogli presenza, i pagamenti, le richieste dei preventivi, ecc.

Effettua gli incassi e la gestione della cassa.

Provvede alla stesura del bilancio preventivo e consuntivo e relativi aggiornamenti per la parte finanziaria con la supervisione del coordinatore e del presidente.

**Volontario.** Partecipa a tutte le attività dell'Associazione, collaborando con gli operatori alla riuscita delle singole iniziative secondo le indicazioni derivanti dai progetti approvati.

Collabora e comunica con gli operatori per avere informazioni sulle strategie di comportamento prima delle iniziative.

Per le attività strutturate continuative collabora con gli operatori sia nell'attività di programmazione che di consuntivo.

Svolge attività di "sostegno alla persona" e alla famiglia.

Partecipa all'attività di coordinamento mensile e di formazione periodica.

Partecipa alle iniziative di sensibilizzazione e testimonianza alla cittadinanza.

Il volontario può scegliere se diventare anche socio dell'Associazione.

## 4. VALORI E OBIETTIVI

### 4.1 In che cosa crediamo

Estuario si ispira a valori che orientano l'azione umana verso la costruzione di una comunità coesa, solidale e inclusiva e fonda la propria attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e sull'attività di volontariato. L'Associazione persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Semplici, quanto fondamentali, i principi che guidano i nostri passi:

**Solidarietà:** l'Associazione declina con azioni e progetti un atteggiamento che renda le persone capaci di andare incontro all'altro e di fondare i propri rapporti reciproci su quel sentimento di fratellanza che va al di là delle differenze e dei limiti e spinge a cercare insieme il bene comune.

**Lavoro di rete:** il lavoro individuale, di gruppo e di comunità sono integrati fra loro.

**Innovazione:** ricerca continua di soluzioni inclusive ed efficaci per garantire servizi adeguati alle aspettative di qualità di vita delle persone con disagio psichico.

**Interesse generale:** l'associazione persegue l'interesse generale della comunità mettendo al centro il territorio e non solo bisogni e desideri della persona con disagio psichico.

**Inclusione:** Estuario promuove un approccio alla comunità dove la contaminazione sia strumento per includere tutti a prescindere dalle caratteristiche individuali.

**Persona:** importanza e centralità della persona nella progettazione e organizzazione delle attività.

**Professionalità:** gli operatori dell'Associazione vengono formati e aggiornati, attraverso corsi e seminari, su diversi argomenti per aumentare e migliorare le loro competenze spendibili nel rapporto con l'utenza, i volontari e la cittadinanza.

## 4.2 In quale direzione andiamo

Estuario si impegna a promuovere una visione antropocentrica del disagio psichico, ponendo al centro dell'attenzione non la malattia mentale ma la persona che ne è affetta. Tale visione implica un'attenzione particolare verso l'utente, volta a valorizzarlo moralmente e culturalmente e ad aiutarlo a sviluppare le competenze che esistono nonostante il disturbo.

Estuario è una realtà in movimento che accompagna i propri utenti, cercando di trasmettere e infondere fiducia. In quale modo? Offrendo positive condizioni di sviluppo personale, promuovendo attività di socializzazione e impegnandosi, nel contempo, a dare maggiore dignità ai soggetti fruitori anche attraverso occasioni di integrazione con la comunità locale.

La nostra realtà, ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, intende promuovere contesti e opportunità inclusive non solo per le persone con disagio psichico, ma anche per le loro famiglie.

Partendo, dunque, dalla convinzione che ogni essere umano sia meritevole di un'assistenza che riempia i vuoti e contribuisca a dare alla vita un significato nel senso umano del termine, lo stile che caratterizza l'operato di Estuario, attraverso il quale cerchiamo quotidianamente di concretizzare i nostri obiettivi e realizzare le nostre speranze, si profila in alcuni, semplici principi e linee fondamentali:

- accoglienza delle persone con disagio psichico, che si traduce nel farle star bene insieme agli altri, facendole sentire parte della comunità;
- centralità della persona e la sua dignità come fine di ogni azione;
- partecipazione alla rete che viene in aiuto e accompagna le persone nel cammino verso l'integrazione;
- sostegno non solo agli utenti, ma anche alle loro famiglie;
- promozione e realizzazione dell'autonomia delle persone con disagio psichico;
- prevenzione del disagio stesso tramite l'offerta di servizi, di opportunità culturali, ludiche, sportive, formative e di socializzazione, rivolti a persone che si trovano anche solo in situazioni di svantaggio;

- diffusione di una corretta cultura del disagio psichico che consideri la persona in sé, più che il suo disagio;
- sensibilizzazione della cittadinanza sul tema dell'integrazione umana;
- rispetto verso ogni forma di diversità;
- collaborazione con le realtà che perseguono gli stessi scopi;
- formazione degli operatori e dei volontari, fondamentale per accompagnare gli utenti nel delicato cammino di conquista di una maggiore autonomia e di superamento del disagio psichico.

*Nota: al paragrafo 5.6 i servizi offerti da Estuario, che traducono nella pratica i principi e le linee fondamentali sopra menzionati.*

## 5. PERSONE, RETI, ATTIVITA'

### 5.1 Categoria di appartenenza

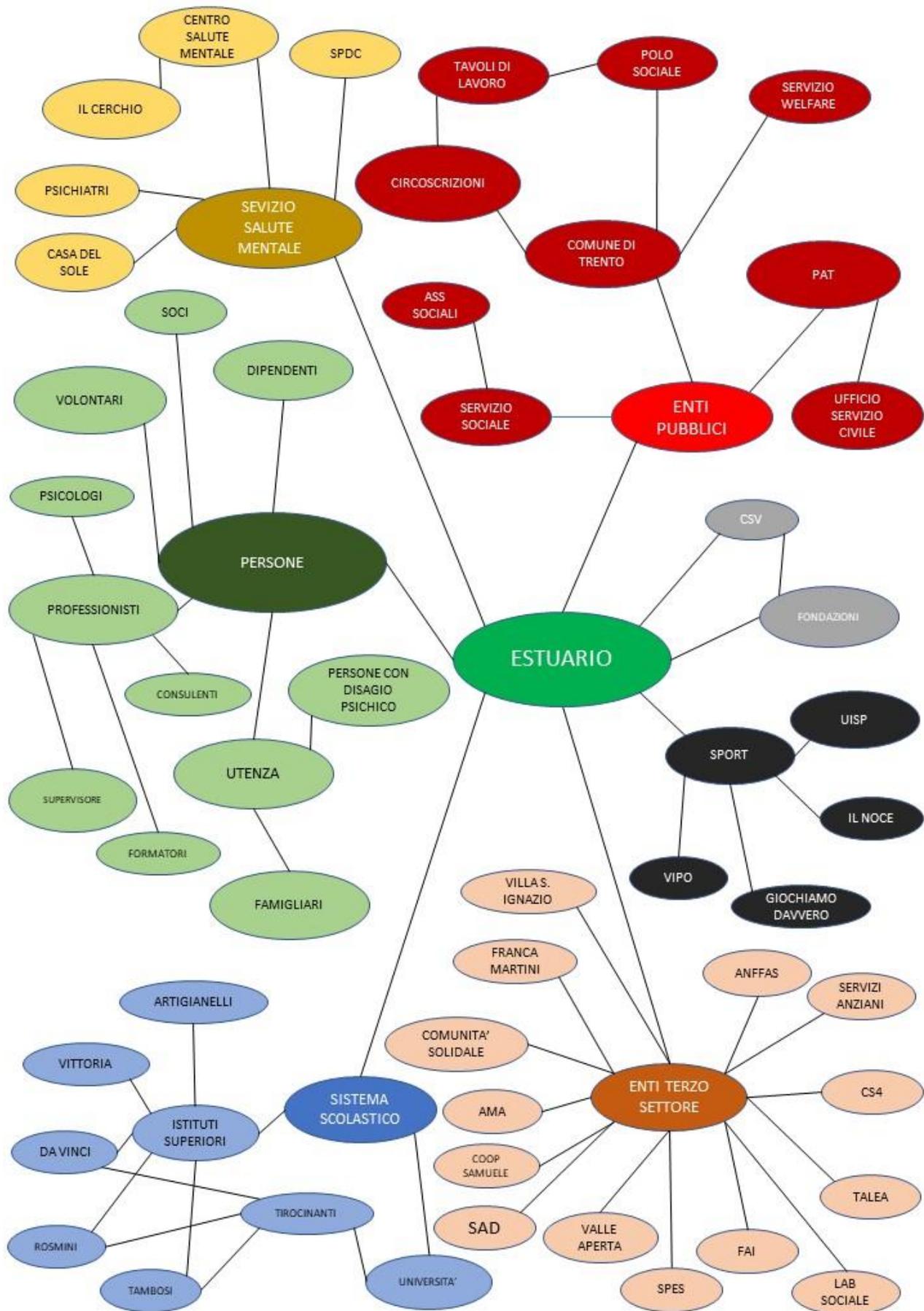
Estuario fa parte dei servizi socioassistenziali territoriali della Provincia di Trento, nello specifico rientra nella categoria "Costruzione e promozione di reti territoriali".

L'Associazione si articola in servizi e interventi finalizzati a creare e potenziare reti di sostegno e servizi di socializzazione, a promuovere, realizzare e sostenere processi di cambiamento, di autodeterminazione e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari.

Gli interventi mirano a valorizzare progetti orientati a diminuire l'insorgenza di fenomeni di disagio, promuovendo la coesione sociale nel territorio, sostenendo interventi in cui i diretti interessati sono chiamati a svolgere un ruolo attivo e responsabile. Estuario partecipa a forme di rete per la concertazione degli interventi, per una progettualità condivisa, per la gestione congiunta delle iniziative, con la partecipazione e l'attivazione delle risorse locali: singoli cittadini, istituzioni locali, organizzazioni del territorio. *(come da Catalogo dei Servizi Socioassistenziali della PAT, 7 febbraio 2020, paragrafo 5.1)*

### 5.2 Mappa dei portatori di interesse

Estuario opera con gli attori pubblici e privati del territorio della Provincia di Trento, attraverso legami che hanno gradi diversi di formalizzazione e intensità, ma tutti finalizzati a promuovere contesti innovativi, inclusivi e personalizzati sui bisogni specifici della persona con fragilità. Le finalità di queste relazioni sono di tipo istituzionale, operativo o di progetto. L'associazione è impegnata sui tavoli istituzionali per contribuire a politiche e norme a favore delle persone con disagio psichico o sociale ed è impegnata a promuovere servizi e progetti in collaborazione con altri enti, associazioni e cittadini.



## 5.3 A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a persone adulte con disagio psichico o sociale e ai loro familiari.

## 5.4 Accesso

L'accesso al servizio avviene attraverso una presa in carico diretta della persona con disagio o del nucleo familiare. L'invio può essere fatto anche dai servizi sociali e/o sanitari e dagli enti del terzo settore, ma l'analisi della domanda si effettua nel "primo colloquio": l'assistente sociale con l'utente e/o il familiare, acquisisce le informazioni necessarie alla conoscenza della situazione, propone all'utente elementi utili a migliorare la sua condizione e lo informa sui servizi dell'associazione più idonei al sostegno e sulle attività di socializzazione più adatte ad un'eventuale partecipazione.

## 5.5 Sede, orari, riferimento contatti

La sede è a Trento in via Scipio Sighele, 9.

Per delle specifiche attività di socializzazione abbiamo a disposizione o cerchiamo di volta in volta gli spazi adeguati.

L'orario di apertura segreteria/accoglienza è dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

L'orario attività è dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 e 14.00-17.00 nelle giornate di sabato e/o domenica secondo la programmazione settimanale.

È possibile concordare un appuntamento telefonando allo 0461/391799, oppure via mail scrivendo a [associazione@estuario.it](mailto:associazione@estuario.it)

## 5.6 Cosa offre

All'interno dell'Associazione i vari servizi erogati sono organizzati secondo diverse tipologie di proposte alle quali partecipano utenti, educatori, assistente sociale, volontari, tirocinanti e giovani in servizio civile.

L'obiettivo generale delle attività di socializzazione è duplice:

- Per la famiglia: le attività garantiscono momenti di sollievo, importanti occasioni per accrescere la propria rete di supporto (grazie alla conoscenza dei volontari), e la famiglia può sentirsi partecipe di un progetto educativo in cui l'utente è attivo e arricchito.
- Per le persone con disagio: le attività divengono un'occasione molto forte di socializzazione e di crescita relazionale. Vengono inoltre sviluppati specifici obiettivi di apprendimento, di esercizio di varie abilità, di integrazione sociale e di autonomia personale.

**Attività di gruppo continuative.** Sono attività a cadenza settimanale con gruppi stabili di utenti e volontari ai quali è richiesta una partecipazione costante e continuativa.

È importante sottolineare come ciascuna attività abbia un proprio obiettivo particolare e come vengano individuati obiettivi educativi specifici per ogni persona con disagio. L'Associazione si impegna a garantire all'interno di ogni gruppo la presenza di un numero di volontari sufficiente ad assicurare la fattibilità di un'attività e creare, per essa, un gruppo eterogeneo. Ogni attività ha un educatore di riferimento. Questi, in collaborazione con l'équipe e i volontari, definisce in maniera più dettagliata possibile il programma, tenendo conto delle proposte che vengono offerte dal territorio, riuscendo così a garantire un'effettiva e stimolante integrazione dell'utente nella comunità, utilizzando, oltre alla propria sede, altre strutture esterne presenti sul territorio.

Gli incontri a cadenza settimanale, destinati ad un numero ristretto di partecipanti sono: la squadra di calcio, la piscina (invernale al chiuso ed estiva all'aperto), la passeggiata, il laboratorio di teatro e l'atelier, con attività artistiche pratiche.

Inoltre, sempre settimanalmente, si svolgono corsi di attività specifiche, organizzati in relazione alle competenze e alla disponibilità di operatori e volontari: corsi di ginnastica dolce, di nuoto, di acquagym, di danze popolari, di cucina, di inglese, di canto, di fotografia, di tai chi...

**Iniziative di gruppo su invito.** Sono progettate e organizzate settimanalmente dagli educatori, soprattutto nelle giornate di sabato e domenica, oppure serali. Tenendo conto del progetto individuale, viene invitato un gruppo di utenti e volontari, i quali comunicano, di volta in volta, se intendono partecipare alla proposta.

I partecipanti sono invitati a contribuire alle spese da sostenere attraverso una quota stabilita in relazione al costo effettivo dell'iniziativa.

Si cerca di formare gruppi il più possibile eterogenei con la presenza di almeno un educatore.

Estuario offre opportunità e occasioni nelle quali esercitare nuove esperienze e possibilità d'uso creativo del tempo libero, d'incontro e di comunicazione.

Tra le nostre proposte: gite e camminate in montagna, visite a mostre e musei, pranzi e cene insieme in sede, partecipazioni a spettacoli teatrali o cinematografici, concerti, eventi sportivi...

Guardiamo con interesse alle offerte del territorio che ci offrono spunti per organizzare nuove iniziative: essere in rete con altri enti/associazioni della regione ci permette di organizzare iniziative nelle quali gli utenti e i volontari delle diverse realtà possono incontrarsi e creare nuove relazioni.

**Incontri di gruppo a partecipazione libera.** Hanno lo scopo di consentire la reciproca conoscenza, l'accoglienza nel gruppo e la condivisione di esperienze semplici. Per frequentare queste iniziative non è richiesto alle persone alcun impegno, se non il rispetto delle regole di convivenza e di accettazione reciproca. Ogni persona vi può aderire con un bagaglio diverso di motivazioni e capacità di relazione e d'impegno. Questi incontri sono improntati allo spirito del mutuo aiuto: "Porte aperte" è un'attività settimanale, consolidata negli anni, che si svolge nel pomeriggio del giovedì. Si fanno giochi, si parla, ci si conosce, si discute, si beve un caffè insieme e si festeggiano i compleanni.

Altre attività a partecipazione libera sono le occasioni di "festa", collaborando con la comunità: festa del volontariato, festa di Natale, bancarelle, ecc.

**Soggiorni estivi.** I soggiorni si traducono in una settimana di vacanza al mare, in albergo, oppure in alcuni giorni presso un rifugio alpino per fare escursioni.

Il soggiorno è un'attività molto strutturata e con un impegno concentrato, implica notevoli sinergie tra operatori e volontari e riattiva buone risorse negli utenti, molto gratificati da un'esperienza che insegna loro a gestire la propria giornata e a convivere con altre persone.

**I gruppi di auto mutuo aiuto.** All'interno dell'Associazione sono presenti due gruppi di auto mutuo aiuto.

Uno, "La primula", è rivolto ai familiari di persone con disagio psichico ed è facilitato dall'assistente sociale. Il gruppo si confronta sui propri vissuti e sulla percezione dei propri bisogni.

L'altro, il "Gruppo amicizia", accoglie utenti ed è facilitato da un educatore e due volontari. Questo gruppo dà la possibilità di confrontarsi con i compagni su temi e argomenti esistenziali personali. Gli incontri, ispirati al mutuo aiuto, forniscono agli utenti l'opportunità di mettersi in gioco proponendo argomenti "problematici", di potersi raccontare e, nel contempo, di essere tutelati nei pensieri, emozioni e stati d'animo.

**Interventi individuali.** Gli interventi individuali relazionali sono svolti dall'assistente sociale, dagli educatori e dai volontari e sono finalizzati al supporto dell'utente in situazioni particolari. Si caratterizzano con una rete di interventi che permettono ai partecipanti di vivere momenti relazionali normalizzanti e significativi. L'intervento può essere svolto in sede, tramite colloquio o attività personalizzata, o presso il domicilio dell'utente, oppure sul territorio. Insieme alle attività di gruppo, questi interventi rientrano nel percorso individualizzato dell'utente.

**Attività di sensibilizzazione socioculturale.** Sono rivolte alla cittadinanza e agli studenti delle scuole di Trento. Estuario promuove iniziative di sensibilizzazione culturale e di informazione, anche con il coinvolgimento degli stessi utenti e la testimonianza dei volontari.

# 6. MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

## 6.1 Dimensione qualità

Utenti				
	Attività	Persone	Personale di Estuario	Tempi
Accesso	Primo colloquio, conoscenza reciproca e presentazione dell'associazione	Utente e accompagnatori (familiari, altri operatori del territorio)	Assistente sociale	Entro 15 giorni dal contatto con l'associazione
Percorsi individualizzati	Osservazione di prova	Utente	Assistente sociale, educatori	6 settimane
	Scelta attività	Utente	Équipe	
	Monitoraggio e valutazione attività del singolo	Utente	Équipe	2 volte all'anno (o più a seconda del caso)
	Valutazione sul progetto	Utente, familiari	Assistente sociale	1 volta all'anno (o più a seconda del caso)
	Incontri di rete	Utente e accompagnatori (familiari, altri operatori del territorio)	Assistente sociale	Su richiesta dei servizi territoriali

Famiglie				
	Attività	Persone	Personale di Estuario	Tempi
Comunicazione	Colloqui, telefonate, condivisione, collaborazione	familiari	Assistente sociale, educatori, volontari.	A seconda del caso

<b>Volontari</b>				
	<b>Attività</b>	<b>Persone</b>	<b>Personale di Estuario</b>	<b>Tempi</b>
<b>Accesso</b>	Primo colloquio, conoscenza reciproca e presentazione dell'associazione	Volontario	Assistente sociale	Entro 15 giorni dal contatto con l'associazione
<b>Attività</b>	Scelta dell'attività a cui partecipare	Volontario	Assistente sociale, educatore di riferimento	
	Proposte e idee per attività	Volontario	Équipe	Valutazione della proposta entro 1 mese ed eventuale coprogettazione nei tempi necessari
	Monitoraggio delle attività	Volontario	Educatore di riferimento	A fine ciclo attività (minimo 2 volte all'anno)
<b>Riunione volontari</b>	Condivisione dei vissuti, valutazione e programmazione delle attività	Volontari	Équipe	Circa 1 volta al mese
<b>Formazione</b>	Su aspetti legati al disagio psichico, sicurezza, privacy, relazione...	Volontari, formatori	Équipe	Almeno 1 volta all'anno

<b>Équipe</b>				
	<b>Attività</b>	<b>Persone</b>	<b>Personale di Estuario</b>	<b>Tempi</b>
<b>Riunione d'équipe</b>	Monitoraggio e valutazione attività, percorsi personalizzati e programmazione		Équipe	1 volta a settimana
<b>Supervisione</b>	Affiancamento dei dipendenti per monitorare l'efficacia degli interventi e del lavoro d'équipe	Psicoterapeuta esterno	Équipe	1 volta al mese
<b>Formazione</b>	Aggiornamenti legati alla professione	Formatori e consulenti esterni	Équipe	Almeno 2 volte all'anno
<b>Revisione</b>	Riflessione sull'operato e sugli obiettivi futuri		Équipe	Almeno 1 volta all'anno

## 6.2 Monitoraggio della qualità

Estuario si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi erogati e a rilevare la soddisfazione e il grado di qualità percepiti dai cittadini che ne sono fruitori. Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, verifiche periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel servizio e negli operatori. L'Associazione si impegna, inoltre, ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta da parte di utenti, familiari, volontari, associazioni, ecc. Tutti i dati raccolti sono da considerarsi utili al miglioramento della qualità dei servizi.

## 6.3 Standard di qualità

- Dialogo, confronto e collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i servizi sociali e gli enti locali.
- Attivazione e coinvolgimento di risorse umane e professionali sul territorio.
- Eterogeneità dei soci/volontari che consente un'implementazione delle attività anche in base alla diversificazione di competenze ed esperienza.
- Analisi dei bisogni e progettazione di percorsi individualizzati tesi all'accrescimento del benessere dell'utente.
- Attivazione e coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione.
- Lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze.
- Formazione del personale e dei volontari per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe.
- Revisione periodica dell'impegno individuale del personale, per favorire le relazioni interne anche sul piano della comunicazione e mantenere un clima lavorativo disteso, con una conseguente ricaduta positiva sull'attività con gli utenti

- Attivazione di progetti rivolti a tirocinanti e giovani in servizio civile e loro coinvolgimento nelle attività dell'Associazione, per offrire opportunità formative ed esperienziali ai ragazzi, per dare nuovi stimoli e nuova linfa a Estuario e per sensibilizzare la cittadinanza sui temi del disagio psichico o sociale.
- Continuo monitoraggio e presa in esame delle proposte del territorio.
- Valutazione e realizzazione di idee suggerite da utenti, familiari e volontari.
- Composizione di gruppi eterogenei - per offrire normalità e contrastare lo stigma - e di dimensioni ridotte per favorire il dialogo.
- Presenza di almeno un operatore per ogni attività.
- Presenza di educatori e volontari proporzionata al numero di utenti partecipanti.

## **6.4 Soddisfazione di utenti, familiari e volontari**

Gli utenti, le famiglie e i volontari possono segnalare eventuali reclami o suggerimenti direttamente al coordinatore o agli operatori, i quali si attiveranno per risolvere, ove possibile, il problema segnalato. I reclami possono essere presentati con lettera scritta o attraverso comunicazione telefonica, oppure tramite colloquio personale (da richiedere presso gli uffici dell'Associazione in Via Sighele, 9 a Trento, tel. 0461/391799, email: [associazione@estuario.it](mailto:associazione@estuario.it)).

Ai reclami, l'Associazione risponde in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità. La Carta dei servizi viene aggiornata quando intervengono modifiche sostanziali a quanto descritto nel documento oppure almeno una volta ogni tre anni. Il coordinatore è responsabile dei tempi e delle modalità di monitoraggio della carta.

## A cura di

Daniela Carloni - Presidente

Renzo Nardelli - Componente del Consiglio Direttivo

Roberta Chemini - Assistente sociale e coordinatrice

Cristina Pedrotti - Operatore amministrativo

Silvia Boccagni - Educatrice

Laura Groff - Educatrice

Lorenzo Avi - Educatore



Via Sighele 9, 38122 Trento  
Tel. 0461 391799 Cell. 347 6032562  
[www.estuario.it](http://www.estuario.it)  
[associazione@estuario.it](mailto:associazione@estuario.it)