

CARTA
DEI SERVIZI

INDICE

Premessa.....	2
Presentazione	2
Valori e Principi.....	2
Organizzazione del servizio	3
Il personale	3
Gli spazi e gli ambienti.....	4
Le attività.....	4
La valutazione del servizio e indicatori standard di qualità	6
La tutela degli utenti – segnalazioni e reclami	7
Sedi e contatti.....	8
Allegato 1 Modulo inoltro reclamo/segnalazione	9

Premessa

La Carta dei Servizi ha come finalità quella di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie di servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto dalle Cooperative Sociali Social Lab76 e Atena. La Carta offre quindi, un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori. Tale strumento rende possibile la comunicazione con l'esterno in maniera diretta e trasparente.

Presentazione

Il Centro per le Famiglie denominato **“Family LaB4”** rappresenta uno spazio neutro, protetto e accogliente sia per il minore, sia per i genitori. La necessità di creare un servizio di questo tipo nasce dall'esigenza di migliorare l'offerta dei servizi territoriali destinati alle famiglie che risiedono nei Comuni dell'Ambito B4, ottimizzando così la qualità della vita e il benessere psicologico dei beneficiari. Il presupposto da cui si parte è quello di raccordare in maniera omogenea le risorse del territorio potenziando l'incontro tra bisogno e risorse. Il Servizio in riferimento al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, si articola sulle seguenti aree d'intervento:

- Consulenze professionali
- Incontri con/tra famiglie
- Gruppi di auto-mutuo aiuto
- Iniziative di informazione e sensibilizzazione su affido e adozione
- Sostegno alle famiglie affidatarie in collaborazione con i servizi istituzionalmente preposti.

Valori e Principi

Tutte le azioni che le Cooperative Sociali compiono a favore dei beneficiari degli interventi socio-educativi, non sarebbero sufficienti senza la condivisione di valori e di principi comuni. Tali valori e principi (di seguito descritti) sono i principali pilastri della propria cultura organizzativa:

Benessere: lavorare per il migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.

Territorio: lavorare per il migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.

Organizzazione del servizio

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta dei servizi del Centro per le Famiglie possono essere riassunti in alcune parole chiave: competenza, accoglienza e affidabilità. Le famiglie o il singolo genitore vengono accolti al centro con un'attenzione personalizzata grazie alla cura della relazione che tiene conto, il più possibile, delle caratteristiche e delle domande di ciascuno e delle offerte presenti nel territorio. Gli spazi sono accoglienti e sicuri. Gli ambienti sono raccolti e pensati per favorire il benessere e per accogliere l'adulto o piccoli gruppi di genitori e bambini insieme. L'organizzazione del centro è per sua natura aperta e flessibile: si modula a partire dalle attività e dalle proposte che vengono individuate ascoltando le domande e i desideri delle famiglie. I principi fondamentali per l'erogazione del servizio sono:

Continuità. L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

Tutela della privacy. Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

Efficienza ed efficacia. La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità. Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi con i beneficiari degli interventi. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Il personale

Coordinatore: è riferimento per gli operatori per questioni che riguardano sia gli aspetti educativi e relazionali, sia gli aspetti organizzativi.

Addetto alla segreteria: si occupa della corrispondenza, protocolla la posta in entrata e in uscita, risponde al telefono, si occupa della trasmissione dei documenti, delle fotocopie e delle ricerche su internet, fissa gli appuntamenti, organizza gli appuntamenti all'interno ed all'esterno del CpF.

Psicologa: si occupa in particolare della promozione del benessere relazionale e psicologico dei minori e delle famiglie, attraverso colloqui individuali, di coppia e familiari.

Educatrici: sostengono i genitori nel loro ruolo educativo, sviluppando e rinforzando, la loro capacità di lettura dei bisogni dei propri figli. Aiutano le

famiglie a sviluppare la propria autonomia e responsabilità, organizzando e promuovendo azioni il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

Mediatore familiare: si occupa del servizio di mediazione e degli incontri per genitori nell'ambito della tematica della separazione.

Mediatore culturale: si occupa di affiancare gli operatori del CpF durante gli interventi, al fine di perseguire una comunicazione chiara ed onnicomprensiva con le persone straniere.

Supervisore: è la figura professionale esperta che ha l'obiettivo di migliorare il benessere del gruppo di lavoro e la qualità del sistema organizzativo del CpF.

Gli spazi e gli ambienti

Il Centro per le Famiglie ha sedi operative presso i Comuni di Cerreto Sannita, Limatola e Telesse Terme.

Le sedi hanno spazi e arredi idonei allo svolgimento dei diversi percorsi.

Le attività

- **Sostegno alle funzioni genitoriali.** Spazio d'ascolto a cura di uno/a psicologo/a a sostegno dei genitori (singoli, coppie eterogenitoriali e omogenitoriali) per la risoluzione di difficoltà relative alla gestione dei figli, al quale possono accedere anche genitori con specifiche difficoltà inerenti ai percorsi di affido/adozione intrapresi.

- **Counseling psico-sociale** finalizzato a sviluppare le risorse personali e/o di coppia – gruppo intervenendo su specifiche problematiche attraverso risoluzioni mirate.

- **Mediazione familiare e mediazione socio-culturale.** La mediazione familiare è un servizio offerto alle coppie in via di separazione, separate e/o divorziate alle prese con le difficoltà che ne derivano, con l'obiettivo di lavorare su una comunicazione più costruttiva, sana ed efficace nell'esclusivo interesse dei minori coinvolti; affinché entrambi i genitori possano continuare ad essere protagonisti della crescita e dello sviluppo dei loro figli. Viene garantita la totale e più assoluta riservatezza. A conclusione del percorso, gli accordi raggiunti dai genitori confluiscono in un documento che potrà essere utilizzato per la definizione di eventuali procedimenti legali. Il lavoro di mediazione si articola in max 12 incontri e non prevede la presenza dei figli. Laddove fosse necessario gli incontri possono essere effettuati con il supporto del mediatore culturale.

- **Gruppi di parola.** È una forma d'intervento breve, che ha lo scopo di accompagnare i bambini e le loro famiglie durante la riorganizzazione della vita quotidiana a seguito della separazione o del divorzio.

- **Gruppo di auto e mutuo aiuto di genitori.** Spazio rivolto ai genitori per la

condivisione e lo scambio di esperienze. L'obiettivo del gruppo è aiutare le persone che vi partecipano a sentirsi meno sole nell'educazione dei figli e a cercare insieme soluzioni inerenti agli aspetti educativi e relazionali.

- **Incontri tematici su genitorialità e relazioni familiari.** Incontri tematici con esperti del settore dedicati ai genitori in cui si affronteranno tematiche riguardanti i bambini nelle loro fasi di crescita e nella relazione con le figure di riferimento.

- **Aperitivi pedagogici per genitori consapevoli.** Un percorso di incontri dedicati ai genitori, in cui si affronteranno temi quali l'educazione, le regole, i conflitti e la comunicazione efficace, con l'obiettivo di migliorare la relazione con i propri figli e accompagnarli nel loro percorso di crescita in modo equilibrato, autentico e armonioso. Momenti durante i quali sarà possibile sperimentare l'ascolto attivo, il confronto, il problem solving e ampliare e rendere più efficaci le risposte educative.

- **Percorsi di conoscenza e approfondimento sul tema dell'affido familiare e dell'adozione.** L'obiettivo è quello di diffondere una cultura della solidarietà e di creare una mentalità affidataria per aumentare il numero delle famiglie accoglienti in modo che più bambini trovino una risposta ai loro bisogni. I percorsi vengono organizzati in collaborazione con le organizzazioni che gestiscono il servizio SAAAT dell'Ambito B04.

- **Percorsi per la prevenzione dei maltrattamenti e degli abusi contro i minori (Violenza Assistita).** Questo percorso ha lo scopo di offrire elementi di conoscenza e di riflessione per una formazione utile a tutti coloro che intervengono nelle dinamiche familiari.

- **Gruppo adolescenti e preadolescenti.** I percorsi hanno lo scopo di dare la possibilità ai ragazzi di raccontarsi, di esprimere i loro vissuti ed emozioni; aiutarli ad affrontare le tematiche tipiche della loro età.

- **Consulenza psicologica individuale.** È uno spazio di ascolto e supporto psicologico rivolto a singoli che in un momento di difficoltà, dubbio, crisi, sentono il bisogno o il desiderio di essere supportati da professionisti/e. Il percorso è finalizzato alla individuazione, definizione e risoluzione di problemi specifici in un dato momento di vita.

- **Sostegno ai neo-genitori.** Spazio di consulenza, informazione, formazione sulla genitorialità nella prima infanzia gestito da esperti/e del settore e finalizzato ad accompagnare i neo-genitori verso la nascita e la maternità e paternità nei primissimi mesi di vita dei bambini.

- **Laboratori ludico-ricreativi e di sostegno ai minori.** Destinati ai minori anche in situazioni di fragilità e/o ai figli delle coppie che seguono i nostri percorsi. L'attività consente ai minori di esprimere emozioni, paure, dubbi e speranze; avere delle informazioni e porre delle domande; scoprire nuovi modi per dialogare con i genitori.

- **Spazio per incontri protetti.** È un luogo predisposto per sostenere e favori-

re il mantenimento della relazione tra il/la bambino/a e il genitore o adulti di riferimento per lui/lei significativi in quelle vicende familiari in cui questo bisogno-diritto non è stato rispettato a causa di conflitti intra-familiari, separazioni e/o divorzi, affidi o altre situazioni di disagio genitoriale. L'obiettivo è la tutela della bi-genitorialità. Questo alla presenza di operatori e operatrici esperti/e con esperienze professionali con minori in condizioni di vulnerabilità.

- **Attività di prevenzione e contrasto della violenza interpersonale in ambito scolastico.** Attraverso un laboratorio da svolgere negli Istituti Comprensivi afferenti all'Ambito B04, proveremo a fornire gli strumenti necessari ai minori e agli/alle insegnanti delle scuole coinvolte al fine di favorire il riconoscimento delle varie forme di violenza, di gestione delle emozioni, anche quelle comunemente definite "negative".

- **Laboratorio di supporto ai siblings:** I laboratori per siblings, fratelli e sorelle di bambini/e disabili, coordinati da personale esperto, prevedono un ciclo di incontri durante i quali si alternano momenti di gioco a momenti di attività e riflessione. Il focus è la loro condizione di siblings che li accomuna e li rende parte di un gruppo che condivide esperienze, emozioni, pensieri, strategie, problemi.

La valutazione del servizio e indicatori standard di qualità

Il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie sono all'origine del progetto stesso del servizio. Il Centro quotidianamente è all'ascolto delle proposte e dei rilievi delle famiglie. Al termine di ogni attività il centro propone di genitori la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione delle famiglie rispetto all'offerta di servizio. Gli indicatori standard di qualità all'interno del CpF saranno: **aggiornamento professionale delle equipe**, tramite partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento appositamente organizzati su argomenti inerenti al servizio. Tale formazione ha sì lo scopo di consentire l'acquisizione e l'innalzamento della professionalità, ma ha anche la finalità di rinnovare le motivazioni, rafforzare l'identità di gruppo e fornire stimoli ed elementi di autostima. **Supervisione periodica** rivolta a migliorare gli interventi. **Promozione e supporto** ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

La tutela degli utenti – Segnalazioni e Reclami

Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni famiglia o utente che usufruisce dei servizi del Centro Famiglie che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad essi, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati:

- attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dalla cooperativa, inviandolo all'e-mail: familylab4@coopsocialab.it
- oppure contattando la coordinatrice del servizio su appuntamento.

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Sedi e Contatti Family LaB4



CERRETO SANNITA – LIMATOLA - TELESE TERME



E-mail: familylab4@coopsocialab.it



Pec: cpf.familylab@pec.it



Tel e messaggistica: 320 531665

Soggetto gestore ATI di Cooperative Sociali:

Cooperativa Sociale



Viale Mellusi n. 82 – 82100 Benevento (BN)



E_mail: info@coopsocialab.it; pec: lab76@pec.it



Tel/fax: 0824 040252



www.coopsocialab.it



Via Umberto I n. 1 – 81010 Ruviano (CE)



E_mail: cooperativasocialeatena@gmail.com; pec: atena2017@pec.it



Tel: 329 4753837

Allegato 1

Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Inserisci i tuoi dati

Cognome* _____ Nome* _____

Cod.Fiscale _____ Telefono _____

E-mail _____

In qualità di *(specificare se familiare di riferimento, tutor, amministratore di sostegno, altro)*

Oggetto della segnalazione/suggerimento/reclamo

Descrizione* _____

Data

Firma

Note informative. I campi contrassegnati da () sono obbligatori.
In alternativa all'utilizzo di questo modulo, è sempre possibile rivolgersi
alla Coordinatrice del Servizio, su appuntamento fissato per telefono,
whatsapp al numero 320 531665 o tramite posta elettronica:
familylab4@coopsocialab.it*



*“ Una famiglia è anche, forse soprattutto,
fatta di voci che si intrecciano,
è un linguaggio comprensibile
solo a chi lo pratica,
una rete di ricordi e di richiami. ”*