



CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO PER LE FAMIGLIE DELLA
MUNICIPALITA' 10 DEL COMUNE DI
NAPOLI**

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE DEL SERVIZIO

Società Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio

La nascita della Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio risale al giugno del 1990, oggi la Cooperativa sviluppa e realizza progetti di ricerca, formazione ed interventi operativi nel campo della marginalità e del disagio, con particolare riferimento alla dimensione minorile, agli interventi tesi all'integrazione sociale e al sostegno delle famiglie che presentano fattori di rischio elevato e alla prima infanzia, promuovendo e sostenendo l'interazione con e fra i diversi soggetti sociali. Il nostro obiettivo principale è contribuire a ridurre la povertà educativa che ancora oggi permane sui nostri territori privando i minori rispetto alle opportunità educative.

Combattiamo la povertà educativa offrendo servizi e opportunità innovative a favore dei minori e delle famiglie del territorio di Napoli e provincia operando in diversi ambiti di intervento: Minori, famiglia, infanzia, orientamento, supporto alle pubbliche amministrazioni, supporto alle donne vittima di violenza. Le diverse iniziative ed esperienze sviluppate sui territori hanno favorito lo sviluppo di approcci e metodologie innovative, maggiormente aderenti e rispondenti ai bisogni e alle esigenze specifiche mano a mano rilevate.

Ciò ha permesso la promozione di strategie di sviluppo integrato delle politiche sociali, consentendo, anche a partire da soggetti e utenze specifiche, lo sviluppo di relazioni collaborative fra diverse componenti delle comunità (socio-culturali, istituzionali) nella progettazione e realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento della qualità della vita e alla promozione sociale.

La Cooperativa, difatti, si presenta come una realtà fortemente radicata nel territorio campano, intessendo negli anni una fitta rete di relazioni e contatti sia con le Istituzioni nazionali Ministero della giustizia; che locali (Regione Campania, Provincia di Napoli, Comune di Napoli; Municipalità) e del privato sociale e del volontariato.

Le iniziative predisposte dalla cooperativa, siano esse progetti territoriali o servizi, sono orientate e finalizzate alla crescita e al consolidamento di una cultura e di una pratica dell'autopromozione, intesa come supporto e sviluppo della cittadinanza attiva, all'integrazione sociale, alla cooperazione fra cittadini, loro organizzazioni, istituzioni e differenti risorse presenti.

A tale scopo la cooperativa si avvale di differenti professionalità (educatori, animatori sociali, mediatori sociali, formatori, sociologi, psicologi), che attraverso il lavoro d'équipe integrano, nella realizzazione dei progetti, aspetti e metodologie diverse.

2. MISSION E PRINCIPI

La repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivante da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione”, art.1 della Legge 328/2000 “Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

La cooperativa ispirandosi a tale principi ed avendo come obiettivo principale quello di dare una posizione di centralità e priorità ai cittadini più deboli, fonda la propria attività su alcuni principi generali:

- **Eguaglianza:** i servizi sono forniti senza distinzioni di sesso, età, nazionalità, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione è posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali;

- **Imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti;
- **Rispetto della persona:** la persona occupa una posizione centrale nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali; il comportamento di tutti gli operatori è caratterizzato da cortesia, educazione, rispetto e disponibilità;
- **Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse umane e tecnologiche sono impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando sprechi di energia;



3. COS'È IL CENTRO PER LE FAMIGLIE

Il centro per le Famiglie costituisce una risorsa territoriale volta ad organizzare attività di accompagnamento alla genitorialità, finalizzate a facilitare ed affiancare la formazione dell'identità genitoriale, stimolando la capacità di organizzazione, elaborazione e conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale. Il Centro per le famiglie rappresenta uno spazio strutturato che ha dunque come obiettivo principale il sostegno educativo/relazionale alle famiglie, rivolto a supportare, anche in una dimensione preventiva, la promozione del benessere nelle e delle famiglie. E' un servizio finalizzato a promuovere l'accompagnamento alla genitorialità positiva incentivando tutti i processi che facilitano o sostengono le relazioni familiari (di coppia o genitori-figli) con particolare attenzione alle "crisi" familiari (separazione, divorzio, affidamento dei figli) e, laddove possibile, la valorizzazione delle famiglie-risorse (famiglie appoggio-famiglie affidatarie).

In questa prospettiva, i progetti di accompagnamento alla genitorialità sono riconducibili ad un approccio di tipo socio-educativo, differente dagli interventi terapeutici di taglio psicologico ai quali può eventualmente essere affiancato, la cui logica sottesa è quella del "prendersi cura delle famiglie", rafforzando le competenze e le capacità di coping. A partire dagli specifici bisogni delle famiglie che vengono intercettate e accolte, il Polo territoriale per le famiglie elabora dunque uno specifico Percorso di accompagnamento familiare, ovvero un processo di intervento, integrato e partecipato che si basa sul riconoscimento, la valorizzazione e l'attivazione delle risorse (personal, familiari, di contesto) che consentono alle figure genitoriali di rispondere in maniera positiva ai bisogni di crescita dei bambini. Gli interventi e i diversi dispositivi del Polo territoriale per le famiglie si attivano dunque mediante la presa in carico del singolo nucleo familiare destinatario dell'intervento, che prevede l'analisi e valutazione dei bisogni e degli specifici nodi problematici e la predisposizione di un progetto quadro di accompagnamento familiare. Il Servizio Poli territoriali per le Famiglie, in stretta sinergia con i servizi sociali territoriali, si occupa della gestione di specifici interventi afferenti all'area della conflittualità genitoriale, quali incontri in spazio neutro e mediazione familiare, in rispondenza a quanto prescritto con decreto dall'Autorità Giudiziaria.



4. FINALITÀ PERSEGUITE ATTRAVERSO L'EROGAZIONE

La finalità del servizio è mettere a punto, sperimentare e valutare un programma multidimensionale specifico per rispondere ai bisogni delle famiglie, basato sulle loro risorse

e il loro ambiente di vita individuando un processo d'intervento, integrato e partecipato che permetta loro di affrontare progressivamente i loro problemi, assumersi le proprie responsabilità, migliorare le competenze genitoriali e la qualità delle loro relazioni familiari e sociali, diventando protagonisti del progetto di intervento che le riguarda, valorizzando ed attivando quelle risorse che permettono alle figure genitoriali di rispondere in maniera positiva ai bisogni di crescita dei bambini e della famiglia.

GLI OBIETTIVI SPECIFICI E LE FUNZIONI PREVALENTI DELL'INTERVENTO

- Offrire una informazione completa circa i servizi esistenti sul territorio che, a rete, circondano il nucleo familiare;
- Sviluppare in un'ottica preventiva le competenze genitoriali e favorire il ben-essere dei genitori (in quanto condizionante il ben-essere dei figli);
- Garantire alle famiglie un supporto per valorizzare le risorse e competenze genitoriali, al superamento autonomo delle difficoltà e alla risoluzione o gestione della conflittualità tramite l'offerta di un supporto qualificato;
- Accompagnare l'educazione dei figli più piccoli attraverso attività in favore della costruzione della propria personalità unica e irripetibile;
- Prevenire il disagio, la devianza e l'esclusione sociale di minori a rischio;

5. MODALITÀ DI ACCESSO

Si può accedere al Servizio con le seguenti modalità:

- rivolgendosi ai Servizi Sociali del Comune
- contattando direttamente il servizio attraverso i numeri dedicati.

6. LE ATTIVITA' PROPOSTE



PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA GENITORIALITÀ E INTERVENTI DOMICILIARI

Gli incontri presso il Polo si sostanziano in incontri cadenzati che prevedono il coinvolgimento dell'equipe multidisciplinare, *educatore e psicologo*, che mediante una lettura integrata del bisogno rappresentato, supportano il nucleo nell'acquisizione di una buona relazionalità tra il minore e la famiglia. Nello specifico potremmo definire che: l'educatore, che lavora congiuntamente con lo psicologo, affianca il nucleo con regolarità durante il percorso favorendo, attraverso la stimolazione di buone prassi, una migliore organizzazione familiare, stimolando il nucleo a riflettere sul loro ruolo educativo con l'attivazione e il rafforzamento delle risorse, competenze e strategie già presenti nel nucleo. L'obiettivo è aiutare la famiglia a far proprie tali competenze e strategie, al fine di mantenere nel tempo e in maniera autonoma gli obiettivi raggiunti. La figura dello psicologo, che lavora congiuntamente con l'educatore, favorisce momenti di riflessione e di condivisione sul percorso che si sta realizzando, sulle eventuali criticità e difficoltà incontrate e sui risultati raggiunti. Lo psicologo ha compito di accompagnare il nucleo familiare a una maggiore consapevolezza delle potenzialità di questo passaggio evolutivo, deve inquadrare la problematica portata dagli utenti e di inscriverla all'interno del

ciclo vitale familiare, sostenendola nel difficile compito di attivazione, rafforzamento delle proprie risorse. Laddove nel corso dei colloqui si rilevi la necessità di un intervento di tipo domiciliare, agli incontri al Polo sarà integrato tale dispositivo. La durata dell'intervento corrisponde a quella degli incontri al polo (18 mesi), con 2 accessi in casa a settimana e incontri al Polo per un massimo di due colloqui al mese. L'intervento si caratterizza per la presenza all'interno della famiglia di un educatore qualificato che accompagna il nucleo, orientandolo e promuovendo l'autonomia e l'autodeterminazione di ogni singolo membro. In tal senso la figura dell'educatore, negli interventi domiciliari, ricopre un ruolo centrale in quanto facilitatore della comunicazione intrafamiliare e di attivatore di risorse. La domiciliarità è elemento strategico in quanto l'incontro con la famiglia nel suo spazio di vita rileva elevate suggestioni sulla qualità delle relazioni interne, sulla strutturazione dell'ambiente domestico e sull'organizzazione familiare, che consente una lettura più approfondita dei bisogni e l'individuazione di strategie più adeguate per affrontarli. Le attività, strettamente legate al senso della quotidianità e della solidarietà, vanno ad inserirsi nei tempi e nei luoghi della famiglia, incontrandola, sostenendola, guidandola con interventi relativi a tutti gli aspetti della personalità di ogni singolo membro del nucleo familiare.



SPAZIO NEUTRO

Il dispositivo tutela la relazione tra il minore e il genitore non convivente, creando un luogo neutro e protetto per gli incontri, alla presenza del Servizio Sociale. L'obiettivo è salvaguardare la relazione del bambino con entrambi i genitori, aiutando gli adulti a mantenere una continuità genitoriale.

L'accesso al servizio di Spazio Neutro può avvenire esclusivamente per il tramite del Centro di Servizio Sociale Territoriale, al quale rimane la titolarità giuridica e regia dell'intervento. L'obiettivo è salvaguardare la relazione del bambino con entrambi i genitori, aiutando gli adulti a mantenere una continuità genitoriale. Gli incontri protetti mirano a proteggere le radici dei minori, facilitando le dinamiche relazionali e sostenendo il percorso emotivo del bambino.



GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO

L'esperienza di gruppo, grazie alla condivisione e al confronto su tematiche educative e relazionali, offre la possibilità di (ri-)pensare alla propria esperienza in forma completamente diversa: non più come esperienza unica e problematica, ma come esperienza condivisibile, riconducibile a una chiave di normalità, attivando così strategie di problem solving, riscoprendosi protagonisti attivi del proprio percorso di vita. I temi trattati riguarderanno tre macroaree: Genitorialità e relazioni familiari; Conflittualità genitoriale; Famiglie con carichi di cura elevati



INIZIATIVE A TEMA SULLA GENITORIALITÀ

Proporremo alle famiglie del territorio percorsi modulari sul tema della genitorialità che si terranno con cadenza periodica e secondo modalità organizzative tali da favorire la massima partecipazione. Il fine degli incontri sarà quello di fornire ai partecipanti gli strumenti adeguati per fronteggiare sia il disorientamento connesso ai passaggi tipici del ciclo di vita familiare, che le situazioni di particolare difficoltà e criticità vissute dai genitori e dal nucleo nel suo complesso, valorizzando e promuovendo le risorse familiari. Allo stesso tempo sarà favorito il contatto e l'instaurazione di relazioni di aiuto reciproco tra tutti i partecipanti.



SERVIZIO AFFIDO

L'azione di informazione, sensibilizzazione e promozione dell'affidamento e della solidarietà familiare è un aspetto di notevole rilevanza per il Centro per le famiglie che interviene per promuovere la pratica dell'affido sul territorio attraverso:

- azioni di diffusione e sensibilizzazione della comunità locale sulla pratica dell'affido;
- incontri di “confronto tra famiglie affidatarie e singoli/nuclei familiari disponibili ad accogliere minori”, quali momenti di formazione sui vari aspetti dell'accoglienza e spazi di confronto sui vissuti emotivi.
- percorsi formativi alle aspiranti famiglie affidatarie
- percorsi di formazione per gli operatori dei servizi sociali



GRUPPI ADOLESCENTI

I gruppi per adolescenti promuovono il confronto tra coetanei, con attività socioeducative e di sostegno guidate da psicologi. Gli incontri si focalizzano su tematiche specifiche legate all'età adolescenziale e includono laboratori esperienziali di art counseling. Le attività mirano a sviluppare empatia, autoregolazione, autoefficacia e autostima, aiutando gli adolescenti a gestire emozioni, stress e conflitti.

L'inserimento nei gruppi può avvenire tramite segnalazione del CSST o richiesta spontanea. La programmazione delle tematiche è valutata ogni bimestre e condotta da psicologi ed educatori.

7. GESTIONE DEL SERVIZIO

QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta dei servizi possono essere riassunti in alcune parole chiave: competenza, accoglienza, sicurezza e affidabilità.

La competenza relazionale è frutto di una solida esperienza acquisita nel tempo ed è garantita dalla cura della professionalità degli operatori.

Le famiglie e il singolo genitore vengono accolti 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. L'organizzazione del servizio è per sua natura aperta e flessibile, pertanto sarà modulata a partire dalle attività e dalle proposte che vengono individuate ascoltando le domande delle famiglie.

IL PERSONALE

Per la gestione Centro per le famiglie la Cooperativa Il Quadrifoglio si avvale di una equipe operativa composta da personale altamente qualificato quali: Assistenti Sociali, Psicologi, Mediatori Familiari, Educatori Professionali ed esperti sulle diverse tematiche trattate.

Convinti della necessità di motivare costantemente il personale a sviluppare le proprie specifiche professionalità, a modulare le proprie competenze con flessibilità e polivalenza, disponibilità e solidarietà, la cooperativa impegna le figure suddette in un percorso formativo in itinere e di aggiornamento e riqualificazione al fine di una migliore ottimizzazione delle prestazioni rese.

ORARI DI APERTURA

Il Polo opera dal lunedì al venerdì secondo orari concordati per andare incontro alle esigenze degli utenti

LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Servizio lavora stabilmente in rete con i Servizi territoriali per la promozione del benessere delle famiglie con figli attraverso il sostegno delle competenze genitoriali e per offrire alle famiglie la possibilità di percepirti al centro di un progetto comune tra i servizi.

Il servizio collabora con i servizi sociali e sociosanitari per la definizione di progetti a sostegno delle famiglie.

La rete di connessioni in cui il servizio opera s'infittisce grazie a tutti i rapporti di collaborazione che il servizio intrattiene con la comunità locale e i servizi territoriali presenti nel territorio per poter garantire il soddisfacimento dei bisogni del bambino e dei suoi genitori. A tal fine, in una logica di rete territoriale, è collegato alle Organizzazioni che lavorano sul territorio.

TUTELA DELLA PRIVACY:

I dati personali delle famiglie e le immagini di iniziative sono tutelati nel rispetto della legge sulla privacy D.Lgs 196/03 e successive modifiche.

8. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

Il monitoraggio e la valutazione del progetto sono gestiti attraverso un sistema strutturato che integra la raccolta dati, il coinvolgimento degli operatori e il feedback dell'utenza, al fine di garantire la massima efficacia delle attività e un miglioramento continuo dei servizi.

Nucleo di Monitoraggio. Il coordinamento delle attività di monitoraggio è affidato a un Nucleo composto dal Coordinatore del progetto, due operatori e il Responsabile/Referente dell'Ambito. Questo gruppo si riunisce periodicamente per verificare l'andamento delle azioni progettuali. A supporto di tali verifiche, il Coordinatore effettua una raccolta continuativa dei dati sullo stato di avanzamento delle attività, sintetizzando periodicamente le informazioni raccolte in report analitici per orientare le decisioni strategiche.

Processo di Monitoraggio e Valutazione. Il sistema di monitoraggio è articolato in più fasi:

- rilevazione e registrazione: gli operatori registrano quotidianamente dati relativi a presenze, attività svolte e risultati ottenuti. Questi dati sono centralizzati in un database e analizzati periodicamente per individuare tendenze, criticità e aree di miglioramento. I rapporti operativi frequenti consentono interventi tempestivi, mentre i rapporti mensili offrono una visione strategica complessiva.
- autovalutazione gli operatori sono direttamente coinvolti nel miglioramento delle proprie performance attraverso sessioni semestrali di autovalutazione. Durante queste, riflettono sulle proprie attività, identificano punti di forza e aree di miglioramento e ricevono feedback continuo da colleghi e responsabili, promuovendo un clima di apprendimento e crescita.
- valutazione della soddisfazione dell'utenza: la raccolta del feedback delle famiglie è un elemento centrale del processo di valutazione. Questionari di gradimento trimestrali, interviste individuali e focus group permettono di analizzare la percezione della qualità dei servizi offerti. I risultati vengono utilizzati per individuare le aree di miglioramento e per progettare nuovi interventi in linea con le esigenze espresse dall'utenza.
- miglioramento continuo: i dati e le informazioni raccolte alimentano un processo di miglioramento continuo. In base ai risultati delle analisi, vengono sviluppati piani di miglioramento con obiettivi chiari, azioni concrete, responsabili identificati e tempistiche definite. Questo approccio garantisce una risposta efficace e tempestiva ai bisogni emergenti, rafforzando l'efficacia del progetto e la qualità dei servizi.

9. TUTELA DEI CITTADINI

E' possibile, per gli utenti del servizio ricevere informazioni e presentare reclami.

- **RECLAMI** per rimuovere eventuali disservizi che possono limitare la libera fruizione del servizio o che violano i palesemente i principi enunciati nella Carta dei Servizi, gli utenti hanno la possibilità di sporgere reclamo. Questo ha la funzione di offrire agli utenti uno strumento sostanziale e non solo formale di tutela del proprio diritto. L'utente, supportato dal responsabile del servizio, ha la possibilità di presentare reclamo in forma scritta ai responsabili d'area, che provvederanno a gestirlo in base alle procedure previste dal sistema di qualità per il quale la Cooperativa è certificata. In particolare i reclami verranno registrati e protocollati in un apposito registro, in cui verranno inseriti anche eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio da parte dell'utente. Il responsabile d'area o, in mancanza di questo, il Presidente della Cooperativa, provvederà a rispondere al reclamo in tempi celeri, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.
- **SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI** Nella convinzione che migliorare il servizio significa anche renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Cooperativa, nell'ambito dei servizi e dei progetti gestiti nonché dei momenti formativi predisposti per il personale e per i volontari, ha elaborato questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti/clienti.

10. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è consultabile sul Sito della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativailquadrifoglio.net

La presente Carta dei Servizi rimane nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso la sede legale della cooperativa o presso le sedi operative della stessa

INFO E CONTATTI

Società Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio

Sede Viale della Liberazione 1, 80125 Napoli

Telefono 081/7624456

Mail info@cooperativailquadrifoglio.org

Pec ilquadrifogliocoop@pec.it