



# CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO PER LE FAMIGLIE  
DELL'AMBITO N12**

**OHANA**



## 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”.

L'ATI 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 SERVIZIO CENTRO PER LE FAMIGLIE

Il Servizio nasce con la finalità principale di migliorare la qualità della vita dei cittadini, opera in una logica di rete e interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita. Presso il centro sono organizzate attività di sostegno alla genitorialità finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale.

La diversità delle famiglie ed il loro impegno nella gestione delle problematiche emergenti aumentano la necessità di rivolgersi a figure professionali specializzate. Sono sempre più frequenti, infatti, fenomeni quali separazioni e divorzi, maltrattamenti ed abusi, episodi di bullismo, difficoltà nell'accudimento dei figli.

Il servizio si propone come utile punto di riferimento per affrontare il superamento del disagio e del malessere nel rispetto di una partecipazione attiva e consapevole dei cittadini e delle cittadine.

Nello specifico, si intende dare **sostegno educativo e psicologico alle famiglie che incontrano difficoltà nella gestione dei rapporti familiari**. Il tutto nell'ambito di un servizio che promuova la **"cultura della famiglia"** attraverso la realizzazione di attività di formazione finalizzata all' "educazione" familiare e alla promozione dell'affido familiare come strumento di supporto reciproco tra le famiglie.

Il servizio prevede anche una serie di attività che coinvolgono le famiglie finalizzate al sostegno alla genitorialità con il supporto di esperti e attività di condivisione genitori/figli il cui intento è favorire la relazione e la comunicazione nelle famiglie.



### 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 Comuni dell'Ambito N12 per acquisire le informazioni generali;
- contattando direttamente il servizio attraverso i numeri dedicati oppure l'app attiva sul territorio.

#### 6. LE ATTIVITA' PROPOSTE



#### SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

Sarà attivato uno **sportello informativo** che costituirà un punto di riferimento fondamentale per i cittadini del territorio e fornirà loro informazioni utili sulle risorse, sui servizi e sulle opportunità, istituzionali ed informali, educative, sanitarie, scolastiche e del tempo libero.



#### PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ'

I percorsi si sostanzieranno in articolazioni flessibili a seconda del bisogno rappresentato dalle famiglie e prevederanno il coinvolgimento dell'équipe multidisciplinare che, mediante una lettura integrata del bisogno rappresentato, potranno formulare un piano di interventi che si articolera in incontri cadenzati abbinando attivazioni significative a colloqui in itinere.

L'obiettivo del percorso sarà quello di rendere più chiare le modalità di interazione disfunzionale nonché

supportare ciascuno dei componenti del nucleo familiare nella ricerca di strategie per comprendere e modifiche le dinamiche familiari per il raggiungimento di un nuovo equilibrio.



## PERCORSI DI COUNSELING E SOSTEGNO PSICOLOGICO

L'intervento di counseling rivolto alle famiglie può essere necessario per potenziare e rafforzare relazioni, legami familiari e rapporti sociali e/o per mobilitare le risorse emotive disponibili al fine di comprendere e superare eventuali situazioni di disagio, conflitto e incomprensione per favorire i cambiamenti necessari alla nascita di un nuovo e più soddisfacente equilibrio, di nuove possibilità di relazione e di una condizione di rinnovato benessere e vitalità. Il servizio **aiuta a comprendere in modo chiaro le dinamiche relazionali ed emozionali nella famiglia e a favorire la costruzione di un clima sereno in cui ciascuno possa esprimersi nel modo più completo e appagante.**



## INTERVENTI DI MEDIAZIONE FAMILIARE

Il servizio di mediazione familiare si caratterizza come un intervento a favore dei genitori in fase di separazione e/o divorzio per affrontare e superare i conflitti al fine di recuperare un rapporto positivo, anche e soprattutto nell'interesse dei figli. Più specificamente, si propone di aiutare la coppia a riacquisire la capacità di gestire, di comune accordo, il rapporto reciproco e con la prole in relazione alla quotidianità connessa alla buona genitorialità ("restare sempre e comunque buoni genitori"). Ha come principale obiettivo quello di promuovere il benessere e la qualità di vita dei minori, spesso coinvolti in modo strumentale nelle conflittualità, salvaguardandone i rapporti affettivi con entrambi i genitori. La mediazione familiare si prefigge quindi di: tutelare e promuovere la crescita dei figli ed aiutare le figure genitoriali a tener conto dei loro bisogni; rendere protagonisti entrambi i genitori negli accordi che riguardano la prole assumendo una responsabilità condivisa; evitare che la conflittualità diventi dominante e distruttiva; favorire la cultura di un atteggiamento non conflittuale, consapevole e responsabile nel percorso separativo/divorzile.



## 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 del Centro per le famiglie la cooperativa si avvale di una equipe operativa composta da personale altamente qualificato quali: Assistenti Sociali, Psicologi, Mediatori Familiari, Educatori Professionali, Animatori Sociali, 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, l'ATI 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

Gli orari di apertura saranno concordati con la Stazione Appaltante

### LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Servizio di Ascolto, Sensibilizzazione, Informazione e Sostegno alla Genitorialità 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](http://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 Centro per le famiglie Ohana: Via Simone Martini snc, Monteruscello (Pozzuoli)**



Sede legale Via DELLA Liberazione 1, 80125 Napoli

Telefono 081/7624456

Mail [info@cooperativailquadrifoglio.org](mailto:info@cooperativailquadrifoglio.org)

Pec [ilquadrifogliocoop@pec.it](mailto:ilquadrifogliocoop@pec.it)