

Carta dei Servizi



Sede provvisoria: Via San Giacomo, 6/8

Sito: www.comune.saronno.va.it > Home Page/Servizi/Salute, benessere e assistenza/

Centro per la famiglia

e-mail: centrofamiglia@comune.saronno.va.it

Cellulare: 333/8030572

Telefono: 02/96117669

PREMESSA

Al fine di raggiungere l'obiettivo di trasparenza a cui tende ogni Pubblica Amministrazione, tale strumento descrive minuziosamente il progetto sperimentale del Centro per la Famiglia promosso dall'Ambito Territoriale di Saronno.

La Carta dei Servizi risulta essere uno strumento agile e divulgativo, in grado di informare sui servizi erogati, fornendo tutte le indicazioni fondamentali relative a caratteristiche, modalità di accesso, standard di qualità e strumenti di rilevazione della soddisfazione dei beneficiari.

Cosa è il Centro per la Famiglia

Il Centro per la Famiglia è un progetto sperimentale finanziato da Regione Lombardia in collaborazione con ATS Insubria come previsto dalla DGR n. 1507/2023 e dalla successiva DGR n. 4431/2025.

I servizi offerti dal Centro per la Famiglia vengono ampliati sulla scorta delle direttive regionali che ogni anno stabiliscono le aree e i bisogni emergenti su larga scala nella programmazione delle politiche per la famiglia.

Composizione del partenariato

L'iniziativa del Centro per la Famiglia è frutto di una procedura di co-progettazione che ha esitato in un rapporto di collaborazione tra l'Ambito distrettuale di Saronno composto dai Comuni di Caronno Pertusella, Cislago, Gerenzano, Origgio, Saronno e Uboldo con i seguenti partners:

- Cooperativa Lotta contro l'emarginazione coop. soc. ONLUS;
- Croce Azzurra ODV;
- Il Granello- Don Luigi Monza;
- La Città di Smeraldo ETS;
- Mondovisione Soc. Coop. ONLUS;
- Villaggio SOS di Saronno.

I principi ispiratori della Carta dei Servizi

La Carta si ispira ai principi generali per l'erogazione dei servizi erogati dal Centro per la Famiglia:

1. **UGUAGLIANZA:** i servizi vengono prestati senza discriminazioni di genere, orientamento sessuale, età, etnia, salute, censo, religione;
2. **IMPARZIALITÀ:** il servizio viene prestato con obiettività, equità e giustizia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
3. **TEMPORANEITÀ:** si propone alla famiglia un numero di interventi limitato volto al sostegno del nucleo fragile ed accompagnamento verso scelte consapevoli;

4. **DIRITTO DI SCELTA:** ove possibile, fra le iniziative proposte e pertinenti con il bisogno espresso e decodificato dagli operatori coinvolti;
5. **PARTECIPAZIONE:** viene favorita l'assunzione di ruolo e responsabilità da parte di tutti gli attori che concorrono alla costruzione del sistema di community-care, destinatari e promotori nell'ottica di coinvolgere la cittadinanza e ogni forma di associazionismo;
6. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** si persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi secondo i principi di economicità, rapporto costi/risultati e capacità di rispondere adeguatamente alla domanda sociale.
7. **TUTELA DELLA PRIVACY:** Nel perseguire i propri obiettivi di agevolare la circolazione delle informazioni per favorire l'accesso ai servizi, la Carta garantisce la tutela della privacy degli operatori e dei beneficiari in base alla normativa vigente. La semplificazione delle informazioni e delle modalità di accesso costituisce un criterio-guida per la redazione e l'aggiornamento della Carta.
8. **RESPONSABILIZZAZIONE:** Pratiche e interventi sostengono le famiglie nell'assolvimento dei propri compiti e nell'assunzione delle proprie responsabilità senza sostituirsi a esse.
9. **INTEGRAZIONE:** il progetto si pone l'obiettivo di creare delle relazioni con i principali servizi di natura sociale (terzo settore), socio-assistenziale e sanitaria (servizi specialistici rivolti a persone che versano in situazioni di fragilità) volte al superamento di rigide divisioni delle competenze e dei protocolli.
10. **MODELLO DI RETE:** schema basato sul coinvolgimento di enti ed organizzazioni di varia natura e afferenti a sfere diverse della quotidianità rispondenti ad esigenze tipiche di ogni fase del ciclo di vita del nucleo familiare.
11. **CAPACITAZIONE:** si muove secondo una logica di investimento sociale e di accompagnamento della persona assicurandosi che la stessa possa riconoscersi come parte attiva e quindi risorsa del percorso di fuoriuscita dalla situazione di disagio sociale ed ambientale.
12. **CHIAREZZA COMUNICATIVA:** Il progetto si avvale di tecnologie digitali specifiche (quali canali social come Instagram, siti dei Comuni, gruppi WhatsApp) per il raggiungimento dei target di riferimento individuati.

La Carta, nella sua **seconda edizione**, è frutto di un lavoro di sistematizzazione che ha coinvolto la figura di coordinamento operativo dell'Ambito Territoriale di Saronno.

Sommario

Premessa	2
<i>Cosa è il Centro per la Famiglia</i>	2
<i>Composizione del partenariato</i>	2
<i>I principi ispiratori della Carta dei Servizi</i>	2
L'assetto gestionale del servizio	5
<i>Processo di accoglimento della domanda</i>	5
<i>La fase di consulenza</i>	5
<i>La fase di decodifica semplice o articolata</i>	5
<i>La predisposizione di progetti personalizzati</i>	5
Le attività	7
1. <i>Sportello informativo</i>	7
2. <i>Attività di confronto, sostegno e aiuto nelle difficoltà</i>	7
3. <i>Percorso di supporto educativo, psicologico e sociale</i>	7
4. <i>Azioni di gruppo</i>	8
<i>Gruppi di sostegno e mutuali</i>	8
<i>Interventi Info/formativi</i>	9
5. <i>Attività di supporto al caregiver</i>	9
6. <i>Servizi integrativi</i>	10
<i>Spazi educativi</i>	10
<i>Spazi psico-educativi</i>	10
<i>Spazi laboratoriali</i>	11
<i>Laboratorio di Alfabetizzazione mediatica e digitale</i>	11
<i>Laboratorio di prevenzione all'uso di sostanze stupefacenti</i>	11
<i>Laboratorio di scambio tra culture</i>	123
<i>Laboratorio delle emozioni</i>	12
<i>Laboratori Siblings</i>	12
<i>Laboratori creativi</i>	13
<i>Laboratorio di falegnameria</i>	13
7. <i>Attività di comunicazione</i>	13
8. <i>Costruzione di rete</i>	13
Gli strumenti	15
<i>Scheda di valutazione dei bisogni</i>	15
<i>Incontri di monitoraggio</i>	15
<i>Costumer satisfaction</i>	16

L'ASSETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO

Il Centro per la Famiglia promuove il protagonismo familiare e il confronto quale stimolo.

Pertanto, coloro che accedono possono richiedere sia una consulenza sia una consultazione ed un eventuale orientamento ad altri servizi.

Tuttavia, la persona può usufruire di un accompagnamento multiprofessionale in ambito preventivo, previa valutazione da parte dell'équipe operativa.

Il Centro per la Famiglia si pone l'obiettivo di offrire spazi di gruppo, esperienze laboratoriali e spazi aggregativi dove costruire modelli pedagogici e acquisire nuovi strumenti educativi.

Processo di accoglimento della domanda

La fase di consulenza

L'accesso al servizio può essere diretto oppure mediato da servizi/enti che previa autorizzazione del nucleo segnalato, sottopongono agli operatori deputati allo sportello informativo-orientativo una richiesta di aiuto.

Inizia così la fase di consulenza in cui l'operatore raccoglie le informazioni relative alla famiglia e in base alla richiesta specifica, o conclude il colloquio fornendo le informazioni utili per risolvere il bisogno, oppure rinvia ad un momento successivo dove poter approfondire la situazione per poi sottoporre all'équipe le proposte di intervento più opportune in grado di rispondere alla situazione di disagio.

La fase di decodifica semplice o articolata

L'équipe multidisciplinare intesa come luogo di riflessione e condivisione di saperi professionali diversi, si ritrova a cadenza regolare al fine di valutare le specificità emerse nei colloqui di consulenza e predispone un piano operativo in grado di risolvere il quesito iniziale.

Laddove si verifichi una presenza su larga scala di richieste simili, i partner coinvolti possono decidere di allestire dei gruppi tematici ad hoc nei quali attraverso strumenti e metodi tipici del lavoro con i gruppi, si possano instaurare buone prassi e garantire un sostegno ai nuclei accumulati da un'esperienza simile.

La predisposizione di progetti personalizzati

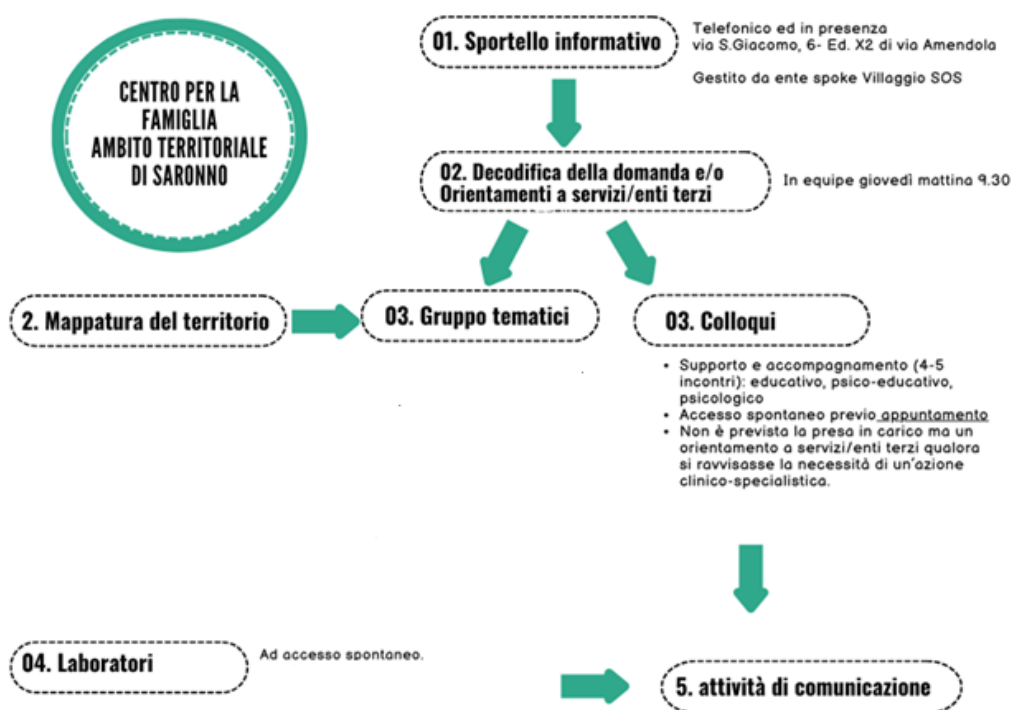
A seconda del fabbisogno dei nuclei, gli operatori del Centro per la Famiglia previo raccordo con l'équipe di lavoro, propongono in aggiunta alla partecipazione ai gruppi tematici, un percorso limitato nel tempo che preveda lo svolgersi di colloqui educativi, psico-educativi (svolti in compresenza dall'educatore e dallo specialista in psicologia) o colloqui psicologici.

Si precisa che laddove si ravveda la necessità di un'azione clinico-specialistica si suggerisce un accompagnamento verso servizi dedicati che possano prendere in carico l'individuo.

Da sfondo all'attività di sportello, i partner coinvolti nella progettazione propongono laboratori a cui può aderire la comunità spontaneamente.

Le attività predisposte si pongono l'obiettivo di rispondere ai bisogni intercettati in sede di mappatura territoriale, metodo operativo che permette di rilevare la presenza di necessità specifiche dell'Ambito Territoriale coerentemente con le risorse a disposizione nei Comuni che lo compongono.

Nulla vieta che vengano allestiti dei servizi integrativi personalizzati che tengano conto delle esigenze peculiari del nucleo familiare (es. per la difficoltà di conciliazione dei tempi di cura e del lavoro può essere proposto il supporto temporaneo del genitore al fine di instaurare delle relazioni positive con il gruppo genitori della classe di appartenenza dei figli e si stabiliscano delle relazioni di supporto ed azioni positive che perdurino nel tempo).



Tab.1: Grafico

LE ATTIVITÀ

1. Sportello informativo

L'accesso al Centro per la famiglia sito in **via San Giacomo 6\8 a Saronno** avviene tramite:

- Sportello fisico il martedì dalle 15.00 alle 18.00 ed il venerdì dalle 9.00 alle 12.00;
- Sportello telefonico mediante il numero cellulare **333/8030572** (mediante anche piattaforma WhatsApp) o al numero fisso **0296117669** nei medesimi orari;
- Oltre allo sportello, è possibile prendere appuntamenti anche in altri spazi dedicati.

Il Centro può essere contattato anche via e-mail per informazioni o richieste di supporto tramite l'indirizzo mail **centrofamiglia@comune.saronno.va.it**.

Le figure professionali presenti allo sportello possono essere assistenti sociali o educatori che raccolgono massive informazioni riguardanti il nucleo che accede e provvede ad acquisire un consenso informato a tutela della privacy dei dati sensibili forniti.

Gli operatori riporteranno poi all'équipe operativa la situazione di fragilità emersa in sede di primo colloquio e tramite confronto con il tavolo tecnico-operativo vengono valutati gli interventi che allestiranno il progetto del nucleo e le informazioni utili per garantire l'orientamento verso i principali servizi del territorio in grado di rispondere alle criticità riscontrate.

Ove risulti necessario procedere con invii ad Enti esterni, il coinvolgimento degli stessi avverrà previo consenso dei genitori del minorenne o del diretto interessato maggiorenne.

2. Attività di confronto, sostegno e aiuto nelle difficoltà

Il Centro per la Famiglia promuove il protagonismo familiare e il confronto quale stimolo.

Pertanto, coloro che accedono possono richiedere sia una consulenza sia una consultazione ed un eventuale orientamento ad altri servizi oppure fruire di un accompagnamento multiprofessionale in ambito preventivo, previa valutazione da parte dell'équipe operativa.

Il Centro per la Famiglia si pone l'obiettivo di offrire spazi di gruppo, esperienze laboratoriali e spazi aggregativi in grado di fornire modelli pedagogici e strumenti educativi atti a diminuire le dinamiche familiari disfunzionali.

3. Percorso di supporto educativo, psicologico e sociale

La finalità principale del Centro riguarda il potenziamento del lavoro di prevenzione sul territorio in cui si trova e di accompagnare le famiglie ad individuare e rafforzare le proprie risorse ed individuare quelle esterne che possano rispondere ai loro desideri/necessità.

A fronte di ciò, si specifica che il supporto alle famiglie può essere di tipo:

- educativo,
- psicologico
- psicoeducativo.

In caso di orientamento necessario su tematiche socio-assistenziali, l'accompagnamento dei nuclei familiari può prevedere, previa condivisione, la presenza dell'assistente sociale d'équipe.

Laddove si valuti la necessità di un percorso individuale di breve durata si stabilirà un ciclo di massimo 4 incontri con il/i professionista/i (educatore professionale e/o psicologa) che provvederà ad impostare degli incontri ad hoc per il superamento della difficoltà (es. accompagnamento psico-educativo per riferire della separazione conflittuale dei genitori alla figlia minorenni mediante libri di testo per bambini).

4. Azioni di gruppo

I percorsi sono progettati per rispondere alle esigenze specifiche dei caregiver, creando uno spazio di ascolto e condivisione.

Gli interventi proposti sono il frutto del bisogno rilevato dal territorio e/o intendono rispondere alle esigenze di enti ed organizzazioni che li richiedano per approfondire tematiche psico-socio-educative o difficoltà specifiche di gestione dei momenti di stress.

Particolare attenzione viene riposta al contrasto del disagio giovanile, osservando e lavorando sui comportamenti dei singoli o sugli assetti familiari che possono destare preoccupazioni in termini di devianza sociale, fornendo una vasta gamma di servizi e programmi mirati a supportare i giovani e le loro famiglie, promuovendo un ambiente di sostegno, crescita e benessere.

Gruppi di sostegno e mutuali

Il Centro per la famiglia favorisce, inoltre, la creazione di gruppi per tipologie di età o di esperienza, gruppi di riflessione, di approfondimento sostegno e confronto per adulti e ragazzi che presuppongono un coinvolgimento attivo delle famiglie, facilitate dalla presenza degli operatori, e che perdurino nel tempo.

Il gruppo GENITORI IN CAMPO finalizzato a promuovere competenze psico-socio-educative nelle famiglie, con particolare attenzione alle dinamiche emotive e relazionali tra genitori e figli in età scolare. Coinvolge contemporaneamente bambini proponendo ai genitori incontri paralleli, con approfondimenti sulle emozioni esplorate dai figli, calati all'interno della sfera familiare e delle relazioni genitore-figlio.

Il gruppo NONNI IN CAMPO è rivolto ai nonni di persone con disabilità, per dare loro strategie e strumenti per essere una buona risorsa per il sistema famiglia.

DISABILITÀ E COGNATANZA è invece uno spazio di incontro per i siblings e i loro partner per condividere vissuti, fatiche e risorse dell'avere la disabilità in famiglia e pensare insieme al presente e al futuro. Si succedono incontri per ogni target di parentela (es. Fratellanza, baby siblings ecc.)

Interventi info/formativi

Stante la finalità di promozione e creazione di reti sinergiche sul territorio, La cooperativa il Granello, ha organizzato incontri informativi per gli insegnanti di ogni ordine scolastico dal titolo “**SIBLINGS QUESTI SCONOSCIUTI**” oltre che momenti di sensibilizzazione per le famiglie della Neuropsichiatria Infantile.

La sede di tali eventi varia in base all'ente che aderisce all'iniziativa o la propone, si invita pertanto a consultare il sito dedicato o leggere con attenzione le locandine pubblicizzate su tutti i canali social dei partner.

5. Attività di supporto al caregiver

Anche nella seconda annualità del progetto sono state avviate attività formative e cicli di incontri dedicati a genitori e caregiver (di persone con disabilità e/o anziani) su temi come la gestione delle emozioni, la comunicazione efficace, il supporto nell'affrontare le sfide legate al carico di cura (soprattutto riguardanti la cura delle persone al proprio domicilio affette da patologie della senilità) e la costruzione di relazioni positive.

L'obiettivo è fornire strumenti pratici e spazi di confronto per supportare le varie sfide della quotidianità (es. modelli educativi per gestire i comportamenti problema; percorso di cura dell'anziano per disabilità insorta improvvisamente).

O ancora, su impulso di associazioni rivolte alle minoranze etniche del tessuto sociale si sono organizzati incontri aperti a tutta la cittadinanza volti alla conoscenza delle diverse culture mediante l'attivazione dei partecipanti delle organizzazioni che raccontano usanze, curiosità e momenti di condivisione culinaria i tratti salienti della loro origine.

A titolo esemplificativo riportiamo i principali eventi organizzati:

- **NAVIGARE E SFIDE:** uno spazio di incontro tra genitori di persone con disabilità, finalizzato al fronteggiare insieme le sfide quotidiane, attraverso condivisione, confronto e attivazione, costruendo una rete di sostegno.
- **LA CASA DELL'ANZIANO:** momenti di approfondimento per la gestione in sicurezza della casa quando ci si prende cura di una persona anziana con ridotta mobilità: come adattare la casa alle esigenze della persona, utilizzare ausili e rendere le attività quotidiane più sicure e accessibili, promuovendo il benessere di chi riceve e di chi offre cura
- Laboratorio pratico “**MOVIMENTAZIONE E CURA DELL'ANZIANO FRAGILE A CASA**” con focus su corretta movimentazione, igiene, controllo della terapia, alimentazione e prevenzione delle lesioni.

La sede di tali eventi varia in base all'ente che aderisce all'iniziativa o la propone, si invita pertanto a consultare il sito dedicato o leggere con attenzione le locandine pubblicizzate su tutti i canali social dei partner.

6. Servizi integrativi

Si definiscono servizi integrativi gli spazi continuativi che qualificano le azioni del progetto del Centro volti all'attivazione diretta dei partecipanti ottimizzando le risorse e le soft skills a loro disposizione.

Spazi educativi

Attualmente sono attivi spazi educativi che coprono le diverse fasce di età infantile.

La ludoteca intitolata “**Dire, Fare, Giocare...**” è uno spazio sicuro, accogliente e stimolante per bambini dai 0 ai 3 anni, in cui possano esplorare e giocare insieme a genitori, nonni e caregiver.

Gli obiettivi del servizio integrativo sono favorire lo sviluppo psicomotorio e socio-emotivo dei bambini attraverso giochi e attività adatte alla loro età e al loro livello di sviluppo; creare uno spazio di socializzazione ed interazione per le famiglie, in cui mamme, papà, nonni e altri caregiver possano condividere esperienze e sviluppare una rete di supporto; fornire informazioni e supporto alle famiglie su temi legati alla prima infanzia e alla genitorialità.

L'offerta degli spazi educativi potrebbe subire variazioni e prevedere spazi rivolti ad un target diverso qualora in periodi di chiusura delle scuole aumenti la necessità di supervisione e creazione di spazi di aiuto compiti volti alla diminuzione del rischio di povertà educativa e di ritiro sociale.

Lo spazio è attivo ogni martedì mattina dalle ore 9.30 alle ore 12.00 presso la sede principale di Villaggio Sos Saronno in Via Piave, 110.

Spazi psico-educativi

In virtù della presenza di personale qualificato in ambito educativo e psicologico, vengono proposti percorsi per i bambini e ragazzi in età scolare (scuole primarie e secondarie di primo grado) per esplorare il mondo emotivo e relazionale attraverso dei giochi che aiutano i più piccoli a riconoscere, comprendere ed esprimere le proprie emozioni.

Il calendario dei laboratori psico-educativi è consultabile attraverso il sito internet nello spazio dedicato al Centro per la famiglia sul sito del Comune di residenza o attraverso le locandine pubblicizzate sui canali social dei partner coinvolti.

Gli spazi psico-educativi nell'ultimo anno sono stati svolti in sedi dislocate per favorire la partecipazione dei Comuni dell'Ambito più decentrati dall'Ente capofila.

Spazi laboratoriali

Laboratorio di Alfabetizzazione mediatica e digitale

Il percorso integrativo di alfabetizzazione mediatica e digitale viene rivolto a preadolescenti, adolescenti e adulti di riferimento (genitori, educatori, animatori), con un focus specifico sulla tutela dei minori rispetto all'esposizione a contenuti dannosi, violenti e pornografici.

Le attività si svolgono all'interno delle scuole secondarie di primo e secondo grado dell'Ambito Territoriale di Saronno che hanno aderito alla proposta di prevenzione ai fenomeni a rischio, come adescamento online (grooming), condivisione di immagini private o video senza consenso, esposizione a contenuti pornografici o violenti, cyberbullismo, hate speech, challenge pericolose, diffusione di fake news e disinformazione

Per gli adulti di riferimento viene garantito uno spazio consulenziale ad accesso libero, gestito da un esperto in media education. Questo spazio offrirà ascolto, orientamento e supporto su dubbi, domande e preoccupazioni legate all'uso delle tecnologie da parte dei minori. In un'ottica di co-costruzione, l'esperto affiancherà gli adulti nell'individuazione di strategie educative efficaci per affrontare eventuali snodi critici e sostenere un rapporto sano e consapevole con il digitale. L'approccio valorizza la figura dell'adulto come presidio di protezione e orientamento, in grado di accompagnare i minori nella gestione delle sfide legate all'ambiente digitale quotidiano.

Laboratorio di prevenzione all'uso di sostanze stupefacenti

Il laboratorio in oggetto si propone di affrontare il tema del consumo di alcol e sostanze tra gli adolescenti. Le attività si svolgono all'interno delle scuole secondarie di secondo grado dell'Ambito Territoriale di Saronno che hanno aderito alla proposta di sensibilizzazione e riduzione del danno.

Il progetto è pensato per gli studenti delle scuole superiori, ma può essere adattato anche per contesti informali come oratori e centri di aggregazione giovanile che si tenterà di coinvolgere mediante la collaborazione della rete sociale territoriale.

I temi sensibili proposti in tale sede sono l'influenza del gruppo dei pari, le motivazioni che portano all'uso di sostanze, i rischi reali (al di là della percezione comune), i fattori di rischio e di protezione, e la capacità di compiere scelte autonome e responsabili.

Il laboratorio si rivolge anche agli adulti di riferimento (educatori, docenti, volontari) per offrire loro strumenti utili e critici per comprendere e gestire le dinamiche adolescenziali legate a questo tema. Ogni laboratorio è concepito per essere interattivo e partecipativo, utilizzando metodologie come lavori di gruppo, giochi di ruolo, e strumenti visuali e narrativi.

Laboratorio di scambio tra culture

Stante la finalità del Centro per la famiglia di costruire uno scambio finalizzato alla riduzione del divario culturale e teso all'equità dei nuclei familiari, si ripropone il laboratorio **"SCAMBIO TRA CULTURE"** con incontri in cui i cittadini di diverse provenienze geografiche, presentano alla popolazione la propria cultura di appartenenza (stile di vita, regole, religione, famiglia, territorio). La chiusura di ciascun incontro prevede la condivisione di una merenda con cibi etnici preparati da chi presenta il proprio paese.

Laboratorio delle emozioni

Consapevoli dell'importanza dell'aggancio in tenera età del minore sul tema della gestione e consapevolezza del proprio repertorio emotivo, l'équipe del Centro per la Famiglia offre uno spazio esperienziale rivolto a bambini di età compresa tra 8 e 10 anni e preadolescenti tra 11 e 13 anni al fine di accompagnarli a riconoscere, esprimere e gestire le proprie e altrui emozioni in modo consapevole e a costruire relazioni sane e positive.

L'obiettivo di tale attività risulta essere riconoscere le emozioni di base (gioia, tristezza, rabbia, paura, disgusto, sorpresa) e imparare a modularle così da prevenire la difficoltà di gestire stati emotivi intensi, esprimere verbalmente e/o graficamente ciò che si prova in determinate situazioni, riconoscere le emozioni negli altri attraverso l'osservazione di espressioni facciali e comportamenti e creare un ambiente sicuro dove ogni bambino possa sentirsi ascoltato e accolto.

Laboratori Siblings

Vengono riproposti incontri dedicati a siblings (fratelli di persone con disabilità) di diverse fasce d'età per promuovere lo scambio di strategie, la creazione di una rete, la condivisione di vissuti e la consapevolezza delle emozioni legate all'avere un fratello o una sorella con disabilità.

- "BABY SIB": Per siblings di 4 o 5 anni, insieme ai loro genitori.
- "YOUNG SIB": Per siblings da 6 a 9 anni, in un percorso a numero chiuso per favorire un ambiente intimo e di fiducia. In questa fascia si introducono anche siblings provenienti da famiglie segnalate dalla NPI.
- "ADO SIB": Per siblings da 14 a 18 anni, con incontri quindicinali a numero chiuso.
- "SPAZIO SIBLINGS GIOVANI ADULTI ED ADULTI": Per siblings dai 18 anni in su, con incontri quindicinali a numero chiuso.
- "SPAZIO SIBLINGS ADULTI 2.0": Incontri di continuità per chi ha già partecipato, per coltivare la rete e condividere strategie su temi specifici.

Laboratori creativi

Il Centro per la Famiglia propone in base alle festività ed ai periodi di vacanza all'interno dei calendari scolastici, laboratori ad hoc volti a garantire un'opportunità ai genitori che si trovano a programmare attività quando i loro bambini sono in custodia da parenti o attori informali

I **laboratori creativi** per bambini e famiglie, sono di fatto pensati per stimolare la fantasia e la dei più piccoli e favorire momenti di condivisione. Offrono l'opportunità di realizzare decorazioni natalizie/pasquali, regali fatti a mano e partecipare a giochi tematici.

Il calendario dei laboratori è consultabile attraverso il sito internet nello spazio dedicato al Centro per la famiglia sul sito del Comune di residenza o attraverso le locandine pubblicizzate attraverso i canali social dei partner coinvolti.

I laboratori creativi vengono svolti solitamente nella sala polifunzionale dell'Edificio X2 in viale Amendola, 20, ma si consiglia di visionare le locandine per verificare che l'attività non venga svolta altrove per esigenze di servizio.

Laboratorio di falegnameria

L'offerta dei laboratori ed il target a cui si rivolgono subisce di consueto una variazione in base al contributo dei volontari e delle esperienze attuabili in collaborazione con individui ed organizzazioni esperte in attività specifiche sfruttando le competenze e con finalità di inclusione sociale (Es. Laboratorio di falegnameria, costruzione di manufatti di argilla ecc.).

Si cita l'esperienza avviata quest'ultimo anno del **laboratorio di ceramica** presso Cislago oppure **l'attività di gioco-merenda** rivolta ai nuclei che intendevano proporre ai loro figli un valido momento di stimolazione relazionale e pratica.

7. Attività di comunicazione

Agaranzia del coinvolgimento della comunità locale dell'ambito territoriale, sono state previste nel progetto attività di comunicazione quali la realizzazione di un logo rappresentativo del Centro che riflettesse il coinvolgimento di tutto l'Ambito e di un volantino informativo dove fosse presente un linguaggio SMART.

Questi strumenti di veicolazione delle informazioni vengono ritenuti fondamentali per pubblicizzare e far conoscere l'offerta del servizio che si integra a quelli già esistenti di titolarità pubblica e privata.

Tutte le iniziative vengono diffuse da ciascun Comune attraverso i propri canali utilizzando il sito del Comune, newsletter, gruppi WhatsApp, canali radiofonici, rassegne stampa ed affissione delle locandine nei punti strategici all'interno dei servizi.

8. Costruzione di rete

Al fine di favorire una buona integrazione territoriale, di competenze per rispondere il più possibile ad un modello di community care, Il Centro per la Famiglia lavora costantemente mediante l'operato dell'assistente sociale coinvolta nel progetto nell'aggiornamento della mappatura del territorio suddivisa per Comuni (Saronno, Caronno, Gerenzano, Origgio, Uboldo, Cislago) e per area di fragilità (minori e famiglia, politiche giovanili, dipendenze e salute mentale, disabilità, anziani, povertà, lavoro) al fine di individuare le risorse (servizi di natura

sociale, socio-assistenziale e sanitaria) e i bisogni, al fine di programmare attività mirate ed evitare sovrapposizioni.

La mappatura viene continuamente rivista ed integrata incontrando le Amministrazioni Comunali colloquiando con i servizi sociali dell'Ambito Territoriale sociale e tavoli istituzionali che coinvolgessero i referenti del sociale (Enti Locali) e del sanitario (ATS, ASST, Casa di Comunità) al fine di produrre convenzioni e protocolli di collaborazione affinché si possa superare la divisione delle competenze.

Il progetto dell'Ambito Saronnese si inserisce in un tessuto territoriale ricco di reti formali ed informali che si rivolgono e rispondono a qualsiasi fascia di popolazione e bisogno espresso.

Pertanto, si evita di stimolare la creazione di nuove associazioni tanto più si pone come obiettivo quello di collaborare con quelle già attive costruendo partnership tra pubblico e privato sociale.

Il lavoro di rete svolto dai partner di progetto ha incontrato la disponibilità di cooperative del settore sociale ed associazioni interessate a collaborare individuando target fragili promuovendo il loro accompagnamento.

GLI STRUMENTI

Tale Carta dei Servizi non definisce solamente i criteri per l'accesso al Centro per la Famiglia, e le modalità di funzionamento, ma intende fornire dignità e capacità di scelta al cittadino che si rivolge al servizio instaurando fin da subito un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla possibilità di espressione del proprio giudizio.

Di seguito verranno descritti brevemente gli strumenti impiegati dall'équipe operativa al fine di adeguarsi agli standard di qualità ed agli obblighi di rendicontazione previsti dall'ATS Insubria.

Contestualmente si chiariscono le modalità di valutazione della propria soddisfazione rispetto all'esperienza avuta all'interno del Centro.

Scheda di valutazione dei bisogni

Per assicurare il miglior ascolto della famiglia che accede al Centro per la Famiglia, l'operatore preposto allo sportello informativo impiega una scheda di valutazione in cui appunta in modo oggettivo i bisogni emergenti e le risorse del nucleo familiare. Approfondisce il quadro di provenienza della domanda, la presenza di una rete socio-familiare attive od attivabili, figure di riferimento appartenenti ad altri servizi del circuito socio-sanitario e programmano insieme all'interessato gli obiettivi specifici del percorso.

Una volta discussa la situazione in équipe multidisciplinare, vengono proposti interventi alla famiglia tesi al raggiungimento dei risultati attesi. Si ribadisce ancora una volta che la responsabilità di scelta di adesione alle iniziative è in capo al singolo individuo coinvolto nella relazione di aiuto secondo il modello della capacitazione, principio ispiratore del Centro per la Famiglia.

Infine, la stessa scheda di valutazione funge da strumento di rendicontazione delle attività svolte e fornisce uno spazio per trascrivere gli esiti del progetto.

Indicatori di monitoraggio

A garanzia del funzionamento del progetto, semestralmente vengono forniti all'ATS di riferimento, modelli di rilevazione degli indicatori di monitoraggio che permettono di valutare i seguenti temi:

- Capacità di risposta al bisogno mediante il numero di accessi registrati;
- Livello di implementazione dei progetti di adesione alle iniziative;
- La durata dei percorsi intrapresi con i nuclei familiari;
- Grado di efficienza del Centro in virtù degli accessi ripetitivi nel tempo sulla stessa problematica;
- Numero di proposte formalizzate di coinvolgimento delle famiglie ed eventi realizzati in aggregazione spontanea;

- Efficacia delle attività proposte;
- Impatto familiare raggiunto.

Customer Satisfaction

Al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo vengono somministrati questionari di gradimento delle attività che indaga il grado di partecipazione del nucleo familiare al percorso proposto dal servizio, la soddisfazione rispetto al servizio di accoglienza; alla posizione ed all'accessibilità al Centro; alla riservatezza personale e alla competenza e professionalità degli operatori incontrati.