CARTA DEI SERVIZI

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.

INFORMAZIONI GENERALI

Il Centro per la Famiglia dell'Ambito Territoriale di Saronno opera a supporto dei cittadini di Saronno, Caronno Pertusella, Origgio, Uboldo, Gerenzano e Cislago.

Offre uno spazio d'ascolto, prevenzione e aggregazione per promuovere il protagonismo e la capacitazione familiare. Attraverso consulenze, orientamento, interventi multiprofessionali, gruppi e laboratori, sostiene le famiglie in ogni fase del ciclo di vita. Opera secondo un modello di rete e community-care, integrando risorse sociali, sanitarie e del terzo settore per accompagnare le persone verso scelte consapevoli e prevenire situazioni di fragilità.

FINANZIAMENTO

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.

PARTNER DELLA RETE

L'iniziativa del Centro per la Famiglia è frutto di una procedura di co-progettazione tra diversi partner del terzo settore a favore dell'Ambito distrettuale di Saronno composto dai Comuni di Caronno Pertusella, Cislago, Gerenzano, Origgio, Saronno e Uboldo.

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia 2025 della Presidenza del Consiglio dei ministri

Partner del Centro per la Famiglia

Progetto realizzato con il contributo del
Dipartimento per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri

I Partner del Centro per la Famiglia sono:

Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione coop. soc. ONLUS

Forte della sua consolidata esperienza nella prevenzione delle dipendenze e dell'esclusione sociale, la cooperativa opera nell'ambito della co-progettazione mettendo a disposizione le proprie competenze socio-educative specialistiche organizzando interventi ed eventi nelle scuole per la sensibilizzazione e la prevenzione del consumo di sostanze.

Auser Volontariato Saronno ODV

Ente di riferimento per la promozione dell'invecchiamento attivo e la tutela della fragilità, collabora in co-progettazione fornendo un presidio qualificato allo sportello. Valorizza la sua rete associativa offrendo consulenze dedicate alle famiglie con parenti anziani o con fragilità fisiche e intellettive, garantendo un puntuale orientamento all'infrastruttura di supporto e cura del territorio.

Il Granello- Don Luigi Monza

Specializzata nell'assistenza e nei percorsi d'autonomia per persone con disabilità fisiche e psichiche, la cooperativa partecipa alla co-progettazione integrando il servizio di sportello con l'orientamento dei nuclei familiari. Progetta e gestisce attività laboratoriali mirate alla valorizzazione e all'inclusione delle diversità e al sostegno dei familiari.

La Città di Smeraldo ETS

Associazione focalizzata sull'intercettazione e il contrasto delle nuove forme di disagio psicologico infantile e adolescenziale (tra cui ritiro sociale e sofferenza emotiva), collabora in co-progettazione facendosi carico della dimensione psicologica dello sportello. Offre invio, orientamento ed eroga interventi specialistici mediante servizi di consulenza e supporto psicologico ed organizza eventi formativi e informativi.

Mondovisione Soc. Coop. ONLUS

Realtà esperta nelle politiche giovanili e nei linguaggi educativi contemporanei, partecipa alla co-progettazione gestendo lo sportello e l'orientamento dell'utenza. Applica le sue competenze nell'ambito dell'educazione digitale proponendo eventi e percorsi aggregativi di gruppo rivolti agli adolescenti, sia nel contesto scolastico sia extrascolastico.

Villaggio SOS di Saronno

Attivo da decenni nella tutela dell'infanzia e del diritto di ogni bambino a crescere in una famiglia, partecipa alla co-progettazione presidiando lo sportello, orientando le famiglie e mettendo in campo la propria competenza pedagogica attraverso l'organizzazione di laboratori educativi ed esperienziali per minori e nuclei familiari.

SERVIZI E INTERVENTI

I. Consulenza e orientamento per la fragilità e gli anziani

Descrizione: Spazio di ascolto e consulenza dedicato ai caregiver e ai familiari che affrontano la gestione di parenti anziani o con fragilità fisiche e intellettive, fornendo indicazioni sulle risorse associative locali.

Destinatari: Famiglie e caregiver di persone anziane o con disabilità fisiche e/o intellettive dell'Ambito.

Finalità: Sostenere i nuclei familiari nei compiti di cura, prevenire il sovraccarico assistenziale e indirizzare verso la rete delle attività e dei servizi dedicati alla tutela delle fragilità. *(200 caratteri)*

Modalità di accesso: Accesso diretto presso lo sportello, su appuntamento o eventuale segnalazione della rete dei servizi.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Presso le sedi dello Sportello del Centro per la Famiglia nei giorni e orari previsti.

Eventuali partner coinvolti: Auser Volontariato Saronno ODV.

II. Consulenza psicologica

Descrizione: Percorso di ascolto e supporto psicologico rivolto a minori, adolescenti e adulti per intercettare precocemente forme di disagio emotivo, relazionale o di ritiro sociale.

Destinatari: Singoli, minori, adolescenti e genitori che vivono situazioni di sofferenza emotiva o disagio psicologico.

Finalità: Offrire uno spazio protetto per l'elaborazione del disagio, valutare i bisogni complessi e orientare o accompagnare il cittadino verso i servizi specialistici e consultoriali della rete.

Modalità di accesso: Accesso diretto presso lo sportello, su appuntamento o eventuale segnalazione della rete dei servizi.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Presso le sedi dello Sportello del Centro per la Famiglia nei giorni e orari previsti, con frequenza definita dal piano personalizzato.

Eventuali partner coinvolti: La Città di Smeraldo ETS

III. Percorsi pedagogici e psico-educativi

Descrizione: Interventi mirati temporanei che prevedono colloqui educativi, psico-educativi in compresenza (pedagogista e psicologa) e azioni integrative.

Destinatari: Cittadini dell'Ambito che attraversano fasi critiche o transizioni del ciclo di vita.

Finalità: Sostenere il cittadino e le famiglie nell'assolvimento dei compiti educativi e di cura e nella definizione della propria autodeterminazione.

Modalità di accesso: Accesso diretto presso lo sportello, su appuntamento o eventuale segnalazione della rete dei servizi.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Presso le sedi dello Sportello del Centro per la Famiglia nei giorni e orari previsti, con frequenza definita dal piano personalizzato.

Eventuali partner coinvolti: Villaggio SOS ed équipe multidisciplinare integrata dell'Ambito Territoriale.

IV. Laboratori di inclusione e disabilità

Descrizione: Attività pratiche ed esperienziali progettate per favorire l'espressione personale, le autonomie e l'inclusione sociale di soggetti con disabilità e delle loro famiglie.

Destinatari: Persone con disabilità fisica o intellettiva, minori e i loro nuclei familiari.

Finalità: Promuovere la valorizzazione delle diversità, stimolare le abilità relazionali e creare opportunità di socializzazione ed integrazione nella comunità locale.

Modalità di accesso: Accesso diretto presso lo sportello, su appuntamento o eventuale segnalazione della rete dei servizi.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: definiti a seconda del progetto.

Eventuali partner coinvolti: Il Granello - Don Luigi Monza Soc. Coop. Sociale.

V. Sensibilizzazione e prevenzione scolastica sulle dipendenze

Descrizione: Iniziative e percorsi formativi realizzati all'interno degli istituti scolastici dell'Ambito, finalizzati alla prevenzione primaria rispetto al consumo di sostanze e ai comportamenti a rischio nei giovani.

Destinatari: Studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado dell'Ambito di Saronno, docenti e genitori.

Finalità: Riconoscere precocemente i fattori di rischio, promuovere sani stili di vita e diffondere la cultura della salute e della prevenzione tra gli adolescenti.

Modalità di accesso: Richiesta o proposta di attivazione tramite contatto telefonico o via mail.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Presso i plessi scolastici dell'Ambito Territoriale nel corso dell'anno scolastico.

Eventuali partner coinvolti: Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione Coop. Soc. ONLUS.

VI. Interventi e gruppi sull'educazione al digitale per adolescenti

Descrizione: Attività di gruppo ed eventi dedicati ai linguaggi digitali e ai social media per promuovere un uso consapevole e sicuro delle tecnologie, contrastando fenomeni di isolamento o cyberbullismo.

Destinatari: Adolescenti del territorio, fruibili sia in contesti scolastici sia in spazi extra-scolastici.

Finalità: Sviluppare il senso critico nell'uso degli strumenti digitali, incentivare le relazioni tra pari e stimolare la partecipazione attiva attraverso i linguaggi educativi contemporanei.

Modalità di accesso: Richiesta o proposta di attivazione tramite contatto telefonico o via mail.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Presso le scuole e i centri aggregativi secondo calendario.

Eventuali partner coinvolti: Mondovisione Soc. Coop. ONLUS.

VII. Laboratori educativi ed esperienziali per minori e famiglie

Descrizione: Spazi aggregativi, espressivi e creativi per minori e genitori, pensati per stimolare la condivisione di esperienze, il confronto pedagogico e la costruzione di legami di vicinato.

Destinatari: Bambini, ragazzi e genitori del territorio dell'Ambito.

Finalità: Costruire modelli pedagogici condivisi, offrire strumenti educativi ai genitori e rafforzare le reti di mutuo aiuto secondo la logica della community-care.

Modalità di accesso: Su iscrizione/segnalazione dello sportello.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Presso i presidi territoriali.

Eventuali partner coinvolti: Villaggio SOS di Saronno.

VIII. Gruppi tematici di sostegno tra pari

Descrizione: Incontri di gruppo rivolti a nuclei o individui che condividono situazioni o fragilità simili, volti al confronto, allo scambio di buone prassi e all'elaborazione comune delle problematiche.

Destinatari: Genitori e nuclei familiari che affrontano fasi o criticità comuni nel ciclo di vita.

Finalità: Creare reti informali di solidarietà, contrastare l'isolamento sociale e potenziare le risorse individuali attraverso la condivisione e il mutuo aiuto.

Modalità di accesso: Su iscrizione/segnalazione dello sportello.

Gratuità: Servizio completamente gratuito.

Sede e frequenza: Sede da definita a seconda della progettualità.

Eventuali partner coinvolti: Soggetti della rete di co-progettazione a seconda del tema affrontato.

PROGETTAZIONE AD HOC

Grazie alla composizione multidisciplinare della sua équipe, frutto dell'integrazione virtuosa tra pubblico e privato sociale, e alle collaborazioni attive con le principali istituzioni del territorio, a partire dalle scuole, dai consultori pubblici e privati e dai servizi specialistici, il Centro per la Famiglia si configura come una struttura aperta e altamente ricettiva.

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia 2025 della Presidenza del Consiglio dei ministri

Partner del Centro per la Famiglia

il Granello · cooplotta

Progetto realizzato con il contributo del
Dipartimento per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri

Il Centro è costantemente disponibile ad accogliere nuove proposte, sollecitazioni e richieste di attivazione provenienti dalla comunità e dalla rete dei servizi. La ricchezza e la varietà delle competenze presenti all'interno del partenariato consentono infatti di decodificare tempestivamente i bisogni emergenti e di rispondere con la strutturazione di **progetti ad hoc**.

Questa plasticità operativa permette di programmare e attivare in itinere:

- Nuove attività di gruppo e percorsi laboratoriali
- Interventi psico-educativi e di prevenzione integrativi
- Iniziative ed eventi vari sul territorio

ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

L'attività di informazione e orientamento rappresenta l'intervento primario del Centro per la Famiglia grazie ai diversi sportelli dislocati in tutto l'ambito. L'attività, articolata in modo flessibile e capillare sul territorio, ha lo scopo di accogliere, orientare e accompagnare i cittadini.

Modalità e Canali di Accesso

L'accesso ai servizi può essere diretto o mediato dalla segnalazione di altri enti/servizi territoriali (previo consenso degli interessati). Il Centro garantisce una presenza multicanale:

- **Sportello fisico**
  - Lunedì: 8.30 – 10.30 in via Torricelli 13, Saronno
    Lunedì: 9.30 – 11.30 presso il Comune di Uboldo
    Lunedì: 14.00 - 17.00 in via Circonvallazione presso la Casa dei Medici, Origgio
    Lunedì: 14.00 – 17.00 in via Cesare Battisti 825 presso la Sede delle Associazioni, Cislago (orario provvisorio)
  - Martedì: 14.00 – 17.00 in via Adua 169 presso la Sede dei Servizi, Caronno Pertusella
    Martedì: 15.00 – 18.00 in via San Giacomo 6/8, Saronno
  - Mercoledì: 9.30 – 16.30 in via San Giacomo 6/8, Saronno
  - Giovedì: 9.30 – 12.30 in via San Giacomo 6/8, Saronno
  - Venerdì: 9.00 – 12.00 in via Piave 110, Saronno
- **Sportello telefonico e WhatsApp**: attivo nei medesimi orari di apertura al pubblico

  - Tel. 02 96117669
  - Cell. 333 8030572
- **Indirizzo mail**: centrofamiglia@comune.saronno.va.it

Processo di accoglimento della domanda

L'attività dello sportello si articola attraverso una presa in carico integrata e graduale:

- **Primo ascolto e consulenza**: le operatrici dello sportello accolgono il cittadino, acquisiscono il consenso informato per la privacy e raccolgono le informazioni fondamentali. La richiesta può esaurirsi con un orientamento diretto ai servizi del territorio oppure essere avviata a una fase di approfondimento;
- **Decodifica e valutazione multidisciplinare**: i casi emersi vengono sottoposti all'équipe tecnico-operativa multidisciplinare. In questo contesto condiviso si valutano le criticità e si stabiliscono gli interventi opportuni: dall'attivazione di gruppi tematici per bisogni diffusi fino all'invio consensuale verso servizi specialistici esterni o consultoriali;
- **Progettazione personalizzata e azioni integrative**: sulla base dei bisogni specifici del nucleo, l'équipe predispone percorsi a tempo determinato (colloqui educativi, psico-educativi o psicologici) e supporti su misura (es. azioni di conciliazione tempi vita-lavoro).
- **Attività laboratoriali e di comunità**: parallelamente all'orientamento individuale, il Centro per la Famiglia propone laboratori aperti alla cittadinanza, progettati a partire dalla mappatura periodica dei bisogni e delle risorse dell'Ambito Territoriale.

CONTATTI E ACCESSIBILITA’

Sede: Via San Giacomo, 6/8, Saronno

Cellulare: 333/8030572

Telefono: 02/96117669

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

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

DATA E ORARIO LUOGO

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia 2025 della Presidenza del Consiglio dei ministri

Partner del Centro per la Famiglia

Progetto realizzato con il contributo del Dipartimento per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei ministri