



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ETS

---

CENTRO FAMIGLIA SEBINO

CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO FAMIGLIA SEBINO

*Il Centro Famiglia Sebino è un servizio-progetto finanziato per tramite di Regione Lombardia con il fondo per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri.*

*Capofila: Fondazione Angelo Custode*

*Partner: Ambito Territoriale Basso Sebino; Comunità Montana dei laghi bergamaschi; ASST Bergamo est; Comune di Tavernola Bergamasca; Cooperativa Sociale Il Cantiere; Unità Pastorale di Villongo.*

### FINALITÀ E CRITERI PORTANTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Famiglia Sebino valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse utili per superare i momenti di difficoltà. Affronta i problemi dell'individuo e della coppia, in una visione integrale della persona e della famiglia.

Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione, ma anche capacità di ascolto, di risposta e di orientamento sono gli elementi che caratterizzano l'operato. Gli operatori intervengono ponendo particolare attenzione al rispetto della privacy e secondo i principi deontologici professionali ed etici. Attraverso la presente Carta dei Servizi, si intende accrescere il rapporto di collaborazione e comunicazione con i vari portatori di esigenze ed interessi, mettendo a disposizione e proponendo nuove forme di intervento maggiormente capaci di soddisfare le necessità e le esigenze delle stesse.

Si intende informare sui servizi offerti, sulle attività, i progetti e le innovazioni previste, a favore della promozione e sostegno delle persone, delle famiglie e delle comunità. La presente carta dei servizi viene messa a disposizione nel primo accesso a quanti usufruiscono dei servizi del Centro Famiglia. Copia della stessa è disponibile in segreteria- reception e sul sito internet.

Il Centro Famiglia Sebino erogando attività di pubblica utilità finanziate dal sistema pubblico ha predisposto questa Carta dei Servizi e dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio e di attivare un sistema attento di gestione dei reclami.

Il Centro Famiglia Sebino si riferisce ai seguenti criteri di funzionamento:

- Uguaglianza: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione (sesso, razza, lingua, religione

ed opinioni politiche), si garantisce quindi il diritto di uguaglianza all'accesso ai servizi.

- Imparzialità: i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito di altri.
- Continuità: i servizi sono erogati con continuità; in caso di interruzione od irregolarità del servizio si adottano le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.
- Diritto di scelta: gli utenti hanno diritto di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Centro Famiglia. Si garantisce un'adeguata informazione sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Partecipazione: gli utenti hanno il diritto di presentare reclami, di accedere alle informazioni e di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Centro Famiglia.
- Efficienza ed efficacia: i servizi e le prestazioni vengono erogate adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti relative agli ambiti di competenza del Centro Famiglia.

### TUTELA DEGLI UTENTI

#### *Tutela della Privacy*

Agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"). I Diari, le schede progettuali e la documentazione prodotta relativa alle persone e famiglie richiedenti viene custodita sotto chiave in appositi archivi, ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali).

#### *Piano dei controlli e delle verifiche*

Per gestire al meglio le varie attività, il Centro famiglia ha messo in atto alcuni strumenti e attività

di controllo e monitoraggio che agiscono su più livelli in modo integrato.

L'attenzione all'efficacia e all'effettiva ricaduta degli interventi, ma anche alle altre dimensioni che caratterizzano la qualità dei servizi che vengono erogati sono gli elementi e le attenzioni verso le quali l'organizzazione tutta si impegna a lavorare e a migliorare.

Momenti significativi di controllo e verifica sono:

- gli incontri tra il responsabile e i singoli collaboratori-operatori;
- gli incontri tra responsabile e operatori; per le verifiche sulla qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi prestati;
- l'attività di supervisione sui casi complessi;
- messa a disposizione agli utenti di strumenti per la raccolta di segnalazioni di disservizi e di possibili attività di miglioramento;
- il costante contatto con le varie realtà istituzionali e non che entrano in relazione con le attività del Centro Famiglia, le quali segnalano eventuali criticità e stimolano al costante miglioramento;
- la disponibilità del responsabile nel accogliere, documentare e gestire eventuali segnalazioni e reclami circa possibili disservizi, anche tramite modulistica apposita;
- i controlli che il servizio dell'ATS di Bergamo effettua per la verifica del rispetto dei criteri del servizio-progetto.

#### *Diritto all'informazione e alla partecipazione*

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione. La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la bacheca dell'area accoglienza e viene duplicata in copia per gli utenti che ne fanno richiesta.

Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso depliant e locandine e social network.

Nel corso del processo di accesso il richiedente

è chiamato a condividere e ad essere parte consapevole e attiva del trattamento attraverso una Scheda Progetto che declina obiettivi, interventi proposti, professionalità impiegate e articolazione e tempi dei percorsi.

Al fine di assicurare un adeguato orientamento ci si premurerà di offrire una accurata informazione sulle risorse consigliate e di svolgere un'azione di accompagnamento e di raccordo con le realtà di destinazione, previo consenso e autorizzazione espressa dell'utente stesso.

#### **Rilevazione dei disservizi e tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Nel caso in cui gli utenti desiderassero sporgere reclami per problematiche, inadempienze, non conformità riscontrate, possono richiedere agli operatori di Segreteria l'apposita modulistica predisposta, allegata anche a questa carta dei servizi. Le segnalazioni effettuate verranno successivamente inoltrate al Responsabile del Centro Famiglia il quale entro due settimane provvederà a darne riscontro agli interessati.

Si prevedono diverse possibilità di segnalare fattori di insoddisfazione o inadempienze conferendo direttamente con il responsabile del servizio o inviandogli (via email o posta) comunicazione scritta. A fronte di particolari esigenze vi è la possibilità di incontrare personalmente il Presidente ed il Responsabile. Si può direttamente segnalare al Responsabile le varie esigenze o rimostranze tramite mail: [bruno.vedovati@fondazioneangelocustode.it](mailto:bruno.vedovati@fondazioneangelocustode.it). Per poter affrontare particolari controversie tra utente e Centro Famiglia è possibile rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS.

Per la segnalazione di eventuali disservizi, ma anche di note di apprezzamento o proposte di miglioramento, è disponibile nell'area accoglienza una scheda da riconsegnare in forma anche anonima in un'apposita cassetta.

Viene garantita agli operatori la facoltà di dichiarare l'obiezione di coscienza.

#### **Valutazione e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per le prestazioni e gli interventi erogati, sono stati predisposti dei Questionari di gradimento. All'inizio del percorso-intervento l'operatore comunica le modalità di compilazione del questionario. La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti che usufruiscono degli interventi avviene attraverso la somministrazione dell'apposito questionario al termine del percorso-intervento. I questionari per la soddisfazione sono anche a disposizione nella sala d'attesa dove è presente l'apposito contenitore dei questionari al fine di poter segnalare in modo anonimo il proprio giudizio.

In qualsiasi occasione, indipendentemente dai periodi prestabiliti per l'indagine, qualsiasi utente può ritirare, compilare in formato cartaceo, il proprio Questionario di Soddisfazione.

Gli esiti di tali indagini di valutazione da parte dell'utenza sulle prestazioni e attività vengono esposti periodicamente nella sala d'attesa e comunicati tramite i canali social.

I dati raccolti relativi agli utenti vengono elaborati in forma aggregata annualmente, anche quelli degli operatori annualmente. I dati raccolti vengono analizzati nelle sedi tecniche e istituzionali competenti.

#### **I DOVERI DEGLI UTENTI**

Con la condivisione della Scheda Progetto familiare l'utente, dal canto suo, si impegna a:

- partecipare con continuità e in spirito di collaborazione a quanto concordato;
- avvertire, in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più presto possibile e comunque con almeno 48 ore di

anticipo, così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal Centro Famiglia;

- esplicitare le proprie motivazioni nell'eventualità che decida di esercitare il diritto ad interrompere il percorso.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE**

Il Centro Famiglia Sebino essendo un servizio che funziona grazie ad un finanziamento pubblico eroga attività e prestazioni a titolo gratuito.

Tutti hanno il diritto ad accedere al Centro Famiglia. L'accesso ai colloqui di orientamento/informazione o di consulenza genitoriale avviene tramite contatto telefonico. La segreteria (tel. 035.0072320) segnala le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività si concorda il primo appuntamento richiedendo: cognome, nome, codice fiscale e numero di telefono. Il tutto viene gestito in modo da lasciare la massima libertà di scelta e nella più assoluta garanzia della privacy.

Mediamente i tempi di attesa sono nell'ordine dei 7 giorni.

È compito dell'operatore incaricato congiuntamente con l'equipe valutare la richiesta, verificare che rientri negli ambiti di competenza del centro famiglia e individuare l'operatore più appropriato per la presa in carico.

#### **ORARI DI APERTURA**

Orari di apertura del servizio per l'attività di accoglienza, richiesta informazioni:

#### **HUB di Villongo**

	<b>ORARI</b>
<b>LUNEDÌ</b>	16.00 - 19.00
<b>MARTEDÌ</b>	16.00 - 19.00
<b>MERCOLEDÌ</b>	13.00 - 19.00
<b>GIOVEDÌ</b>	16.00 - 19.00

#### **Spoke di Tavernola Bergamasca**

	<b>ORARI</b>
<b>MARTEDÌ</b>	14.30 - 17.30

Gli appuntamenti possono essere prenotati telefonicamente chiamando il numero 035.0072320.

#### **OPERATORI**

Il Centro Famiglia Sebino eroga servizi e interventi a favore e a promozione della famiglia avvalendosi di equipe interdisciplinari di professionisti.

Le equipé si occupano di analizzare i casi specifici, pianificano e verificano l'organizzazione interna, elaborano la metodologia di lavoro attraverso il lavoro di gruppo, ecc... I servizi sono erogati da alcuni operatori articolati nelle seguenti professionalità: animatore di comunità; assistente sociale; counselor; educatore professionale; formatore, maestro d'arte (arteterapeuta, psicomotricista, educatore musicale); mediatore familiare; pedagogista; psicologo.

## DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ

Il Centro Famiglia Sebino è un servizio che informa, sostiene e valorizza le famiglie nella cura, nella relazione, nell'educazione e nell'organizzazione familiare.

Cosa si può trovare?

- uno sportello di informazione su servizi, risorse, opportunità educative, sociali, sanitarie, scolastiche e del tempo libero attivi sul territorio, dedicate a bambini, adolescenti, genitori e famiglie;
- spazi di ascolto, orientamento ed accompagnamento delle famiglie per affrontare le tematiche inerenti il ruolo genitoriale;
- sostegno nell'organizzazione della vita familiare;
- un accompagnamento alla conoscenza per l'accesso a iniziative, opportunità e servizi del territorio;
- informazioni per approfondire tematiche di interesse e per conoscere le opportunità disponibili;
- percorsi di riflessione, formazione e incontri a tema con esperti sui processi educativi e di crescita della persona nel corso della vita;
- appuntamenti ludici ed attività di animazione per promuovere la cultura del tempo libero;
- nuove forme di sostegno ai compiti di cura ed agli impegni educativi che ogni giorno caratterizzano la vita delle famiglie;
- occasioni di confronto e scambio, per riappropriarsi di spazi di socialità che contribuiscano a migliorare la qualità della vita all'interno delle comunità.

### **Sportello InformaOrientaFamiglie**

Per ricevere informazioni sui servizi, le opportunità e le iniziative dedicate alle famiglie.

Un concreto punto di riferimento per ricevere direttamente informazioni in ambito educativo, scolastico, sociale, sanitario, economico, ricreativo e culturale.

### **Famiglie che aiutano famiglie**

#### **Forme di cittadinanza attiva delle famiglie**

L'obiettivo è quello di rinforzare le reti sociali e di solidarietà tra le famiglie, valorizzando il ruolo sociale delle stesse, facilitando processi di partecipazione e di cittadinanza attiva volti a creare alleanze educative e sistemi di welfare locale a forte sussidiarietà e prossimità. In sintesi rafforzare la cittadinanza attiva e responsabile delle famiglie, agevolandole nel riappropriarsi di una loro soggettività sociale, economica e culturale.

Attraverso questa azione si intende mettere a disposizione alcune opportunità e occasioni nelle quali le famiglie sperimentino come i nuovi e diversi bisogni familiari possano tradursi in nuove reti, sia nei rapporti informali, sia nei rapporti con i servizi formali e le istituzioni. Infatti per quanto possano essere imperfette, le famiglie sono agenti migliori di qualsiasi altra istituzione nel fare sì che ciascun individuo dia il suo contributo alla società evitando così una frammentazione delle prassi individuali di altruismo.

Il fatto di riconoscere che le famiglie sono un soggetto privilegiato e sorgenti di capitale sociale permette anche ai servizi di poter essere più efficaci, nonché efficienti, garantendo tra l'altro la sostenibilità economica degli interventi di assistenza e promozione.

Si propongono:

- dei momenti di confronto al fine di far conoscere, favorire e far esprimere il protagonismo delle famiglie.
- delle occasioni di incontro, integrazione e scambio tra famiglie puntando alla socializzazione e alla conoscenza reciproca.
- eventi organizzati insieme alle famiglie delle uscite nel territorio. - Possibile utilizzo da parte delle famiglie e per tramite di esse degli spazi del Centro Famiglia e di altri spazi che non vengono utilizzati a pieno e quindi potenzialmente disponibili.

L'insieme di queste attività prevedono tutte una partecipazione attiva delle famiglie e verranno proposte in momenti facilitanti la partecipazione delle famiglie stesse (sabato, domenica o tardo pomeriggio-sera). Alcune di questa attività faranno riferimento all'Hub di Villongo, ma altre si terranno nel territorio in base tipo di attività, ma anche ai soggetti partner (es. Palazzo Passi dell'Unità Pastorale di Villongo).

### **Genitori efficaci**

#### **Azioni socioeducative/pedagogiche di sostegno alla famiglia e alle competenze genitoriali.**

Attività che presuppongono un coinvolgimento attivo delle famiglie, con la finalità di promuovere una socializzazione delle esperienze di vita e delle problematiche quotidiane, il sostegno reciproco, la valorizzazione delle competenze socioeducative e, più in generale, l'attivazione delle risorse individuali e di gestione per far fronte alle istanze della vita quotidiana.

Realizzazione di:

- gruppi di approfondimento e confronto per genitori, per nonni, per adolescenti;
- attività laboratoriali per bambini e genitori, bambini e nonni, pre e adolescenti;
- brevi percorsi individuali/familiari di potenziamento delle competenze e risorse genitoriali con un'attenzione particolare alla dimensione comunitaria e fortemente preventiva.

### **I Care**

#### **Interventi di sostegno al ruolo del caregiver familiare**

Alcune opportunità per valorizzare il ruolo e la dimensione dei care giver, facendole uscire da possibili solitudini per provare nuove forme di condivisione più partecipate e comunitarie.

Il tutto in stretta collaborazione e integrazione con il Laboratorio Caregiver dell'ATS di Bergamo e dell'ASST Bergamo est.

### **Vivere con il sole in tasca**

#### **Eventi, interventi, incontri e percorsi**

Proposte stimolanti che aiutano ad affrontare la vita e le relazioni prendendosi cura di sé stessi insieme agli altri. Organizzazione di eventi e incontri per sensibilizzare e informare su tematiche di interesse per le famiglie. Si intende valorizzare le competenze delle realtà educative o familiari del territorio, quindi alcuni argomenti saranno proposti congiuntamente insieme ad altri soggetti attivi sul territorio. Le tematiche possono essere varie in quanto sono vari gli interessi delle famiglie. Si proporranno incontri di informazione e sensibilizzazioni su alcuni dispositivi di aiuto alle famiglie.

Laboratori di socialità. Attraverso il gioco, la musica e il movimento, in modo divertente nella formula laboratoriale, si propongono occasioni di coinvolgimento attivo tra famiglie e persone. Momenti aggregativi con messaggi positivi per lavorare e riscoprire le nostre risorse e competenze, Laboratorio reazionale-esperienziali a partire da alcuni stimoli e tematiche nella logica delle famiglie peer che stanno vivendo fasi del ciclo di vita diverse al fine di meglio comprendere quello che si sta vivendo in una logica più ampia, aperta e di relazione comunitaria valorizzando l'esperienza di ognuno. Gruppi di approfondimento e confronto per nonni. Questo è uno spazio di gruppo aperto nel quale stimolare il confronto tra nonni al fine di valorizzare il loro ruolo offrendo stimoli e momenti di condivisione molto pratici e partecipati.

### **Spoke Lago. Pensiamo positivo**

#### **Eventi, interventi, incontri e percorsi**

Proposte stimolanti che aiutano ad affrontare la vita e le relazioni prendendosi cura di se stessi insieme agli altri.

Organizzazione di eventi e incontri per sensibilizzare e informare su tematiche di interesse per le famiglie, Si intende valorizzare le competenze delle realtà educative o familiari del territorio, quindi alcuni

argomenti saranno proposti congiuntamente insieme ad altri soggetti attivi sul territorio.

Laboratori di socialità.

Attraverso il gioco, la musica e il movimento, in modo divertente nella formula laboratoriale, si propongono occasioni di coinvolgimento attivo tra famiglie e persone. Momenti aggregativi con messaggi positivi per lavorare e riscoprire le nostre risorse e competenze, Laboratorio reazionale-esperienziali a partire da alcuni stimoli e tematiche nella logica delle famiglie peer che stanno vivendo fasi del ciclo

di vita diverse al fine di meglio comprendere quello che si sta vivendo in una logica più ampia, aperta e di relazione comunitaria valorizzando l'esperienza di ognuno.

Gruppi di approfondimento e confronto per nonni.

Questo è uno spazio di gruppo aperto nel quale stimolare il confronto tra nonni al fine di valorizzare il loro ruolo offrendo stimoli e momenti di condivisione molto pratici e partecipati.

Attività laboratoriali per bambini e genitori.

## COME RAGGIUNGERCI



### Con mezzi pubblici:

Fermate:

**SAB linea D** - viale Italia (tusie)

**SAB linea D** - Isola arredamenti Valli

### SAB Linea E20a-b

Isola arredamenti Valli

Largo Buelli

Via Verdi (bv cimitero)

Via Kennedy 33

Via San Filastro 6

### In auto:

Possibilità di parcheggio all'interno

Ente gestore:

**Fondazione Angelo Custode ets**

piazza Duomo 5

24129 Bergamo

tel. 035 0072100

info@fondazioneangelocustode.it

P.I. e C.F. 03385420165

### Consultorio Familiare Basso Sebino

via Roma, 35, Villongo

Tel. 035 0072320

villongo@fondazioneangelocustode.it

Il Centro Famiglia Sebino ha sede-HUB in:  
via Roma, 35  
**Villongo**  
Telefono 035 0072320  
email: [sebino@fondazioneangelocustode.it](mailto:sebino@fondazioneangelocustode.it)

Spoke Lago - Centro Famiglia Sebino:  
via Roma, 0  
**Tavernola Bergamasca**

