Carta Dei Servizi

Sede Legale
Il Piccolo Sicomoro APS
Via Giovanni XXIII, 50 Torre del Greco
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it - 3338308060

Sede Operativa
Centro Educativo Armonia
Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco - NA

Tel/fax 081 19665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com

Ed. 04 del 21/01/2021

Armonia
Centro Educativo

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è stata redatta in conformità alla D.G.R.C. n. 1835 del 20 novembre 2008 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07, come richiesto dal Comma 2 art. 10 del D.C.R.G. n. 16 del 23/11/2009 "Regolamento di attuazione della L.R. 23 ottobre 2007, n. 11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della L. 328/2000).

Armonia
Centro Educativo

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

PRESENTAZIONE DEL CENTRO EDUCATIVO "ARMONIA"

Il Centro Educativo Armonia è un servizio dell'associazione Il piccolo Sicomoro (Aps) ed è un Centro per le Famiglie, come definito nell'allegato B del "Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, N. 328)".

Il Centro Educativo Armonia nasce ad opera delle suore della Provvidenza in collaborazione con le forze del territorio, come risposta ad un bisogno emergente e visibilmente in contrasto con la capacità di risposta da parte delle istituzioni preposte per il crescente sbilanciamento tra richiesta e risorse. Il centro educativo Armonia opera sul territorio di Torre del Greco dal 2016 in convenzione con il Comune di Torre del Greco e fino a Marzo 2020 è stato una delle sedi operative dell'Associazione Celus Onlus. Da Aprile 2020 è diventato un servizio dell'Associazione APS Il Piccolo Sicomoro.

Il Centro Educativo Armonia si propone l'aiuto alla famiglia e l'integrazione sociale esaltando valori come la collaborazione, la sinergia professionale, la sussidiarietà, la solidarietà e la fede nella risorsa umana come prima fonte di benessere personale e collettivo.

FINALITÀ PERSEGUITE DAL CENTRO EDUCATIVO "ARMONIA"

Il Centro Educativo Armonia aderisce pienamente alle finalità dell'associazione C.E.Lu.S. e fonda il suo intervento sul valore della famiglia come luogo di cura e di affetti, di legami necessari al benessere individuale e collettivo. Pertanto, la famiglia è sostenuta e aiutata nel cercare di raggiungere gli obiettivi che le sono propri. Per questo il centro si propone di collaborare con tutte le agenzie

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

istituzionali e private che possono in qualche modo collaborare in questo intento; di stimolare il sistema di solidarietà sociale al fine di favorire interventi di sussidio che servano a contrastare la solitudine, l'isolamento e l'emarginazione delle fasce deboli con un intervento di aiuto concreto.

OBIETTIVI SPECIFICI E FUNZIONI PREVALENTI DELL'INTERVENTO

Creare uno spazio accogliente, di sostegno e di cura perché la persona possa recuperare l'energia adeguata per la crescita personale e familiare attraverso incontri personali e di gruppo, organizzati per affrontare e superare il disagio.

DESTINATARI

Il Centro Educativo Armonia accoglie la famiglia in difficoltà, anche attraverso i suoi singoli componenti, partendo dalla richiesta di aiuto della stessa o di terzi.
Il centro si prefigge il sostegno alle famiglie maggiormente in difficoltà e con situazione economico-finanziaria precaria.
Il progetto educativo è rivolto a adulti, adolescenti e bambini.

SERVIZI OFFERTI

- **Sportello di primo ascolto**
  scopo: accogliere la persona per avviarla a un percorso a partire dalla comprensione del suo disagio, sia mediante i servizi del Centro Educativo che i servizi presenti sul territorio
  a chi è rivolto: a chiunque, senza limitazioni d'età
  referente: esperto nella relazione d'aiuto (educatore, counselor, psicologo, consulente familiare)

- **Sostegno scolastico**
  scopo: offrire il supporto scolastico a bambini, ragazzi e adolescenti
  a chi è rivolto: a bambini e ragazzi di scuola elementare, media e superiore.
  referente: educatore, operatori dipendenti e volontari

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

- **Attività educativa/laboratoriale di gruppo**

  scopo: offrire ai bambini uno spazio di crescita, un luogo dove esplorare il proprio mondo emotivo, confrontarsi con le norme che regolano le relazioni, scoprire e valorizzare le proprie attitudini

  a chi è rivolto: bambini dai 4 ai 13 anni

  referente: educatore e/o psicologo

- **Attività educativa individuale**

  scopo: è uno spazio dedicato al bambino che mostra difficoltà nella relazione di gruppo

  a chi è rivolto: bambini dai 4 ai 13 anni

  referente: educatore, psicologo

- **Incontri individuali di aiuto per adulti**

  scopo: offrire sostegno e confronto per il superamento della situazione di disagio

  a chi è rivolto: adulti

  referente: educatore, psicologo, counselor

- **Gruppi di mutuo aiuto per genitori**

  scopo: offrire spunti di riflessione e confronto per affrontare i disagi quotidiani nell'educazione dei figli

  a chi è rivolto: genitori

  referente: educatore, psicologo, counselor

- **Mediazione familiare**

  scopo: sostenere la coppia in difficoltà

  a chi è rivolto: coppie

  referente: mediatore familiare, counselor

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

- **Percorso di sensibilizzazione e sostegno all'affido/adozione**

  scopo: sensibilizzare il territorio all'affido e all'adozione, sostenere le coppie adottive

  a chi è rivolto: coppie che hanno fatto o vogliono fare domanda di affido o di adozione

  referente: psicoterapeuta, educatore, avvocato

- **Trattamento cranio-sacrale**

  scopo: promuovere le attività fisiologiche auto-correttive dell'utente finalizzata al benessere psico-fisico.

  a chi è rivolto: tutti coloro che desiderano essere protagonisti attivi del proprio benessere psico-fisico.

  referente: operatore del benessere

- **Consulenza legale**

  scopo: offrire aiuto dal punto di vista legale utilizzando la formula del libero

  patrocinio o una prima consulenza di orientamento

  a chi è rivolto: adulti

  referente: avvocato

LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

Le attività elencate sono attivate e progettate con la collaborazione della famiglia in maniera progressiva, prendendo avvio dal servizio richiesto per potersi poi allargare, se necessario, agli altri servizi, nella misura in cui l'utente diventa consapevole del proprio disagio e ne fa richiesta.

PERCORSO EDUCATIVO

Il percorso educativo ha l'obiettivo di:

- accogliere la persona e pianificare l'intervento a partire dal disagio portato
- offrire alla persona e/o alla famiglia strumenti utili per comprendere e riconoscere bisogni e risorse personali, familiari e del territorio
- avviare un proprio percorso di crescita al fine di superare il disagio

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

LE RISORSE PROFESSIONALI E TECNOLOGICHE IMPIEGATE

○ OPERATORI

Gli operatori del centro sono dipendenti, liberi professionisti, studenti e volontari che per attitudine personale e scelta, offrono la loro professionalità e tempo in questo progetto solidale, affiancando l'opera delle suore della Provvidenza.

Le figure professionali operanti sono:

- educatori professionali
- laureati in scienze dell'educazione e della formazione
- tirocinanti in scienze dell'educazione e della formazione
- psicologi/psicoterapeuti
- mediatori familiari
- counselor
- liberi professionisti (commercialista, avvocato, ingegnere, psicoterapeuta, tecnico)

Il gruppo dei volontari è formato e supervisionato dagli educatori professionali.

Il Responsabile del Centro Educativo verifica i requisiti professionali di tutti i suoi operatori.

Per ulteriori informazioni si rimanda all'organigramma nominativo allegato

○ STRUMENTI

- il lavoro in equipe
- la supervisione
- schede per la pianificazione e la verifica
- progetto educativo di gruppo

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

○ RISORSE STRUTTURALI

La struttura dispone di:

- Spazi adeguatamente strutturati e organizzati per svolgere tutte le attività previste:

  reception

  n.3 stanze per attività scolastica e laboratoriale

  n.1 stanza per colloqui adulti e adolescenti

  n.1 stanza per colloqui e terapia bambini

  n.1 stanza trattamento cranio-sacrale

  n.1 stanza per attività di gruppo, formazione e incontri protetti

  n.1 stanza adibita ad ufficio

  n.1 cucina

- Un servizio igienico per disabili, due servizi igienici per gli utenti, un servizio igienico per il personale.

○ ORGANIZZAZIONE DATI PERSONALI

I dati personali degli utenti (dati anagrafici, relazioni, foto), sono archiviati in un cartolario diviso per argomenti e in forma telematica con memoria esterna non consultabile da persone estranee. All'atto dell'iscrizione è rilasciato da parte dell'utente un consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/67.

A fine percorso i dati dell'utente vengono archiviati per annate.

○ ASSICURAZIONI

Il centro stipula un contratto assicurativo con le Generali Assicurazioni Spa sita in via Roma, Torre del Greco

Armonia
Centro Educativo

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

LE RISORSE DI COMUNITÀ E FAMILIARI COINVOLTE E LE FORME DI COINVOLGIMENTO

Il Centro Educativo si prefigge di lavorare con Enti e Associazioni presenti sul territorio che perseguono scopi simili.

Promuove la solidarietà di volontari, professionisti, famiglie del territorio e degli stessi utenti affinché mettano a disposizione la propria professionalità ed il tempo realizzando una "Banca del Tempo" a disposizione di tutti coloro che ne facciano richiesta.

GLI STRUMENTI E LE FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro "Armonia" monitora le attività costantemente mediante l'analisi degli indicatori che ha individuato:

n° nuovi iscritti/anno

n° partecipanti alle attività/n° iscritti

n° nuovi volontari/anno

n° volontari attivi/n° volontari iscritti

n° progetti educativi conclusi / n° iscritti

Tutti i dati vengono riportati in un'analisi annuale dell'attività

Armonia
Centro Educativo

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

SEZIONE TERZA

CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alle attività del Centro educativo "Armonia" è possibile accedere attraverso un colloquio di accoglienza al fine di effettuare una completa analisi della domanda.

○ ORARI DI ACCESSO ORDINARI

Lunedì 9.00/12.30 - 15.00/19.00

Martedì 9.00/12.30 - 15.00/19.00

Mercoledì 15.00/19.00

Giovedì 15.00/19.00

Venerdì 9.00/12.30 - 15.00/19.00

○ ORARI DI ACCESSO STRAORDINARI

Su appuntamento per attività fuori dagli orari previsti

SEZIONE QUARTA

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

I servizi sono erogati dai professionisti e dai volontari mantenendo un rapporto uno a uno nelle attività individuali, e mantenendo un rapporto di 1 a 5 nelle attività di sostegno scolastico e 1 a 10 nelle attività di gruppo.

SEZIONE QUINTA

STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Educativo si impegna a mantenere i seguenti standard di qualità

Tempi di attesa tempo intercorso tra la richiesta ed il primo incontro	Inferiore o pari a 7 gg se non diversamente specificato, previa disponibilità posti
Disponibilità di servizi	Tutti quelli elencati nella presente Carta dei Servizi
Operatori presenti con i volontari	Sempre un educatore o uno psicologo

Armonia
Centro Educativo

Via Giovanni XXIII, 50
80059 Torre del Greco
Tel.08119665674
Email centroeducativoarmonia@gmail.com
ass.ilpiccolosicomoro@pec.it

SEZIONE QUINTA

PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

La presentazione di un Reclamo da parte dell'Utenza è gestita dal Centro "Armonia" secondo la procedura di seguito riportata:

a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo su registro interno;

b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;

c) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;

e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;

f) divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;

g) obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;

SEZIONE SETTIMA

PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è comunicazione al Comune capofila dell'Ambito sociale territoriale, nonché al Segretariato sociale competente per territorio. In ogni caso, la Carta dei servizi è nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso il Centro Educativo.