



**Centro per
le famiglie**

tante **tutte** differenti

CARTA DEI SERVIZI



SOMMARIO

Presentazione	3
Perchè la Carta dei Servizi	5
Come usare la Carta dei Servizi	6
Servizi	7
Sportello di ascolto e orientamento	8
Rete di supporto alla genitorialità	9
Accompagnamento alla nascita	10
Supporto nella richiesta di sostegno economico	11
Consulenza per la mediazione familiare	12
Alfabetizzazione informatica	13
Mediazione culturale e linguistica	14
Sostegno scolastico generico e specialistico	15
Contrasto alla dispersione scolastica	16
Consulenza psicologica	17
Consulenza per la mediazione legale	18
Attività laboratoriali	19
Assistenza nell'inserimento professionale	20
Sostegno alla terza età	21
Scambio intergenerazionale	22
Percorsi di sensibilizzazione sul GAP e altre forme di dipendenza	23

PRESENTAZIONE

Il “**Centro per le famiglie**” si inserisce all’interno di una progettualità mirata a promuovere **il benessere e l’inclusione sociale delle famiglie** coinvolte, favorendone l’accesso ai servizi, offrendo interventi specifici in funzione dei bisogni di ogni singolo nucleo e attivando una solida rete di supporto territoriale.

A tale scopo si propone come obiettivo generale **la promozione del ruolo socio-educativo della famiglia** offrendo **un valido sostegno** alla genitorialità per rendere la famiglia protagonista attiva **del proprio percorso di crescita e promuoverne il senso di appartenenza alla comunità**.

1 Destinatari

Famiglie del Distretto Socio-Sanitario n.44, senza distinzione di composizione, provenienza e professione religiosa, con particolare attenzione a quelle in condizione di vulnerabilità e disagio.

2 Servizi offerti

Famiglie del Distretto Socio-Sanitario n.44, senza distinzione di composizione, provenienza e professione religiosa, con particolare attenzione a quelle in condizione di vulnerabilità e disagio.

- Sportello di ascolto e orientamento
- Rete di supporto alla genitorialità
- Accompagnamento alla nascita
- Supporto nella richiesta di sostegno economico
- Consulenza per la mediazione familiare
- Alfabetizzazione informatica
- Mediazione culturale e linguistica
- Sostegno scolastico generico e specialistico
- Contrasto alla dispersione scolastica
- Consulenza psicologica
- Consulenza per la mediazione legale
- Attività laboratoriali
- Assistenza nell’inserimento professionale
- Sostegno alla terza età
- Scambio intergenerazionale
- Percorsi di sensibilizzazione sul GAP e altre forme di dipendenza

3 Obiettivi specifici

- Informare e guidare le famiglie sui servizi disponibili e le risorse territoriali;
- Sensibilizzare la comunità locale su tematiche educative e di supporto alla famiglia;
- Affiancare le famiglie nell'affrontare le loro difficoltà quotidiane: rapporto coi figli, assistenza a genitori anziani, supporto scolastico, la scelta di una scuola o di un percorso lavorativo, la nascita dei figli e altro;
- Favorire l'empowerment della famiglie in una prospettiva di scoperta e crescita delle competenze di ciascun componente;
- Offrire consulenza psico-pedagogica sulle dinamiche educative nella relazione genitore-figlio;
- Sostenere la mediazione nei conflitti intrafamiliari;
- Favorire la continuità nei legami tra figli e genitori e persone significative nella loro vita;
- Predisporre una rete di supporto "orizzontale" tra i nuclei familiari;
- Valorizzare la famiglia in quanto nucleo sociale e base educativa, formativa e relazionale per i figli;
- Ottimizzare il benessere e la qualità della vita familiare;
- Coinvolgere soggetti territoriali sia pubblici sia del privato sociale che possano contribuire alla realizzazione degli obiettivi a sostegno dei destinatari.

4 Figure professionali coinvolte

- | | |
|-----------------------|--|
| ● Educatori | ● Mediatori culturali (lingue: inglese, arabo, francese, albanese) |
| ● Assistenti sociali | ● Mediatori intergenerazionali |
| ● Pedagogisti | ● Legali |
| ● Psicologi | ● Counselor |
| ● Mediatori familiari | |

PECHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi deve permettere **la conoscenza e la comprensione** delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate, **concentrandosi sui bisogni espressi dalle persone**.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è, pertanto, quello **di stabilire un patto tra il Centro per le famiglie e la cittadinanza**.

I servizi erogati, **in modalità totalmente gratuita**, sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere **benessere, soddisfazioni e relazioni significative** tra le persone.¹

¹ In particolare, la Carta dei Servizi fa riferimento a:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore previdenziale ed assistenziale”
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.
- Legge Regionale 23 del 2003 “
- Nel rispetto di questi principi e valori il Centro per le famiglie ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere.

COME USARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è **suddivisa in aree di intervento**, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni che il Centro per le famiglie è in grado di offrire ai cittadini del **Distretto Socio-Sanitario n. 44**.

Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive, in maniera sintetica:

- Che cos'è;
- A chi si rivolge;
- Come e quando vi si accede;
- Costo per il cittadino;
- Professionisti coinvolti.

I Cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente al Centro per le famiglie, tramite i seguenti contatti:

- E-mail: centrofamiglie@medicareonline.it
- Recapito telefonico: **349/1860347**

Come si accede

Ai servizi del Centro per le famiglie si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero sopra riportato;
- Mandando una mail all'indirizzo sopra indicato;
- Recandosi presso la sede in Via Ecce Homo, 98 nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

SERVIZI



SPORTELLLO DI ASCOLTO E ORIENTAMENTO

Cosa offre

Informazioni ed orientamento sui servizi, risorse e opportunità presenti nel territorio per soddisfare i bisogni delle famiglie.

A chi si rivolge

Persone in condizioni di vulnerabilità, senza alcuna distinzione in termini di composizione, professione religiosa e provenienza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Pedagogisti**
- **Educatori**
- **Psicologi**

RETE DI SUPPORTO ALLA GENITORIALITÀ

Cosa offre

Servizi e risorse per aiutare i genitori nello svolgimento del ruolo educativo e nella gestione delle criticità connesse alle varie fasi evolutive della vita familiare. A tale scopo verranno effettuati colloqui individuali e di coppia, incontri di gruppo per favorire la socializzazione e il confronto. Il Centro per le famiglie offrirà un servizio di orientamento per la mediazione familiare al fine di supportare genitori che stanno vivendo una separazione o un divorzio, attraverso gruppi di confronti, incontri con esperti e altro.

A chi si rivolge

Genitori che stanno attraversando un momento critico nella gestione del loro ruolo educativo o che vogliano mettersi in gioco per affrontare nuove sfide.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Psicologi**
- **Pedagogisti**
- **Mediatore legale**
- **Educatori**

ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA

Cosa offre

Supporto alla salute della madre per prevenire i fattori di rischio della depressione post partum e favorirne il recupero della forma fisica, supportare la coppia genitoriale nella gestione dei nuovi equilibri quotidiani, stimolare lo sviluppo della relazione genitori-bambino, favorire la prima socializzazione, trasmettere buone prassi educative e rinforzare la rete familiare di riferimento.

A chi si rivolge

Neo-genitori e rete familiare allargata.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Pedagogisti**
- **Educatori**
- **Psicologi**

SUPPORTO NELLA RICHIESTA DI SOSTEGNO SOCIO-ECONOMICO

Cosa offre

Consulenza e orientamento nell'elaborazione della richiesta di sussidi economici presso gli uffici competenti del Comune di pertinenza. Interconnessione con enti e associazioni territoriali che offrono supporto economico e alimentare.

A chi si rivolge

Persone in condizioni di vulnerabilità, senza alcuna distinzione in termini di composizione, professione religiosa e provenienza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**

FACILITAZIONE DIGITALE

Cosa offre

Consulenza e orientamento nell'utilizzo dei dispositivi elettronici di uso quotidiano e delle principali piattaforme fondamentali per l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Supporto nella presentazione di un'istanza online, nell'esecuzione di molteplici operazioni telematiche (ad esempio pagamenti tramite PagoPA, attivazione dello SPID o CIE...)

A chi si rivolge

Persone in condizioni di vulnerabilità, senza alcuna distinzione in termini di composizione, professione religiosa e provenienza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Educatori**

SOSTEGNO SCOLASTICO GENERICO E SPECIALISTICO

Cosa offre

Supporto scolastico generico rivolto a studenti e studentesse delle scuole primarie e secondarie di primo grado al fine di contrastare i principali fattori di rischio dell'abbandono scolastico. Supporto specialistico che punti al rinforzo delle competenze di base attraverso percorsi individuali e di gruppo che incrementino la motivazione allo studio, potenzino il senso di autoefficacia e contribuiscano alla strutturazione di metodi di studio funzionali e personalizzati.

A chi si rivolge

Minori in età scolare con obbligo di frequenza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- Educatori
- Pedagogisti

CONSULENZA PSICOLOGICA

Cosa offre

Colloqui individuali per la rilevazione dei bisogni, supporto nella gestione delle difficoltà emotive, relazionali o comportamentali, ricerca condivisa di strategie da mettere in atto. Consulenza e orientamento nella scelta di professionisti esterni a cui rivolgersi nel caso fosse necessario attivare un percorso di psicoterapia.

A chi si rivolge

Persone in condizioni di vulnerabilità, senza alcuna distinzione in termini di composizione, professione religiosa e provenienza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Psicologi**
- **Psicoterapeuti**

ATTIVITÀ LABORATORIALI

Cosa offre

Laboratori creativi (grafico-pittorici, musicali, teatrali) che stimolino l'aggregazione per minori e famiglie allo scopo di sostenere le relazioni e assecondare le inclinazioni di ognuno.

A chi si rivolge

Minori nella fascia d'età 0-17.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Pedagogisti**
- **Educatori**

ASSISTENZA NELL'INSERIMENTO PROFESSIONALE

Cosa offre

Colloqui individuali per favorire la riduzione degli ostacoli alla realizzazione personale e professionale, supporto per trovare lavoro o migliorare la propria posizione lavorativa, orientamento professionale, stesura del CV, preparazione ai colloqui di lavoro e supporto nell'accesso a tirocini o opportunità lavorative all'interno del territorio, anche creando una connessione con gli enti pubblici di competenza.

A chi si rivolge

Persone in condizioni di vulnerabilità, senza alcuna distinzione in termini di composizione, professione religiosa e provenienza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Educatori**

SOSTEGNO ALLA TERZA ETÀ

Cosa offre

Supporto psicologico per accettare le criticità connesse con l'avanzare dell'età. Attività educative e ricreative che contrastino la solitudine, favorendo la socializzazione con i propri coetanei e lo scambio con le nuove generazioni e rinforzando della rete familiare di riferimento con interventi specifici in caso di situazioni conflittuali. Consulenza nella richiesta di sussidi economici o varie e possibili agevolazioni sociali.

A chi si rivolge

Anziani over 70 in condizioni di vulnerabilità, senza alcuna distinzione in termini di composizione, professione religiosa e provenienza.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Educatori**
- **Psicologi**

SCAMBIO INTERGENERAZIONALE

Cosa offre

Incontri di gruppo che favoriscano lo scambio di esperienze, la trasmissione di competenze e il sostegno emotivo nell'ottica della reciprocità e della cooperazione.

A chi si rivolge

Gruppi composti da genitori e figli, insegnanti e studenti, nonni e nipoti, anziani e giovani.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Pedagogisti**
- **Psicologi**

CONSULENZA PER LA MEDIAZIONE FAMILIARE

Cosa offre

Supporto alle coppie e alle famiglie nell'individuazione di un percorso di mediazione familiare che risponda ai bisogni specifici di ogni componente e sia funzionale alla risoluzione collaborativa e rispettosa dei conflitti.

A chi si rivolge

Famiglie che vivono situazioni conflittuali.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Mediatore familiare**
- **Consulente legale**

PERCORSI DI SENSIBILIZZAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO (GAP) E ALTRE FORME DI DIPENDENZA

Cosa offre

Sportello di ascolto, gruppi di auto-mutuo aiuto per chi vive direttamente o indirettamente il problema del gioco d'azzardo patologico e di altre forme di dipendenza. Interventi di counseling e orientamento per indirizzare verso servizi specialistici di cura e riabilitazione. Coinvolgimento di associazioni, istituzioni e servizi socio-sanitari per costruire una rete di prevenzione.

A chi si rivolge

Adolescenti e adulti che vivono situazioni di dipendenza e i loro familiari che affrontano sfide complesse con ripercussioni sul benessere emotivo, fisico e sull'equilibrio della stessa famiglia.

Come e quando vi si accede

Si può accedere candidandosi spontaneamente attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero **+39 349 1860347**
- Mandando una mail all'indirizzo **centrofamiglie@medicareonline.it**
- Recandosi presso la sede in **Via Ecce Homo, 98** nei giorni e negli orari di apertura al pubblico;
- Tramite il sito web

Costi per il cittadino

Il servizio è erogato in modalità totalmente gratuita.

Professionisti coinvolti

Laddove necessario, verrà cooptato un mediatore linguistico-culturale specifico per le lingue arabo, rumeno, albanese e inglese.

- **Assistenti Sociali**
- **Psicologi**
- **Pedagogisti**
- **Psicoterapeuti**



REGIONE SICILIANA



Organizzazione
delle Nazioni Unite
per l'Educazione,
la Scienza e la Cultura



Città Tardo Barocche del Val di Noto
iscritto nella Lista
del Patrimonio Mondiale nel 2002



**Centro per
le famiglie**

tante **tutte** differenti