

CARTA DEI SERVIZI

FAMILY LINK 2.0 - BASSA VALLE

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale i Centri per la Famiglia FAMILY LINK 2.0 - BASSA VALLE assumono una serie di impegni verso i cittadini in particolare riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità. La Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini consente di garantire nell'erogazione degli stessi il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; di parità fra le fasce di utenti e un trattamento imparziale, obiettivo e giusto.

INFORMAZIONI GENERALI

I Centri per la Famiglia sono servizi al cui interno operano diverse figure professionali che si occupano dell'accoglienza delle persone e delle loro famiglie, proponendo interventi psico-socio educativi. Viene privilegiato un approccio multidisciplinare integrato, al fine di promuovere il benessere e lo sviluppo delle famiglie, dei figli minori e adolescenti, della coppia, dei singoli e dei familiari fragili come anziani e disabili.

Il progetto intende rispondere al bisogno di costruire un sistema di prevenzione e protezione delle persone e delle famiglie, in una logica di complementarietà con gli altri servizi del territorio. La prima esperienza del Centro per la Famiglia in Valcamonica risale al 2022, concretizzandosi nella sperimentazione sul territorio di un modello di intervento flessibile e prossimale, dedicato all'accoglienza e alla gestione delle famiglie. Oggi, invece, si inserisce a pieno titolo nel panorama dei servizi rivolti alle persone e alle famiglie.

DESTINATARI

Gli interventi si rivolgono al singolo, alla coppia, ai genitori, ai figli, quindi alla famiglia in tutte le sue espressioni.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che operano nei Centri per la Famiglia sono lo Psicologo, l'Assistente Sociale, l'Educatore Professionale, figure esperte in attività e gestione dei gruppi e di laboratori sperimentali.

STRUTTURAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro per la Famiglia FAMILY LINK 2.0 - BASSA VALLE adotta un'organizzazione a rete, prevedendo l'articolazione in più sedi: una sede principale "Hub" e tre sedi territoriali "Spoke". Questa diffusione capillare ha l'obiettivo di favorire un facile accesso per le famiglie agli interventi promossi.

ATTIVITA' EROGATE

Attività dell'Hub

L'Hub, situato presso la Casa di Comunità di Darfo B.T., via Barbolini 2, garantisce il coordinamento gestionale, la gestione amministrativa, il monitoraggio del progetto e le attività di formazione degli operatori della rete, nonché i servizi integrativi. La scelta di collocare l'Hub presso la Casa di Comunità di Darfo risponde a una logica ben precisa di prossimità e integrazione. Questo posizionamento strategico è fondamentale per garantire che i servizi offerti siano accessibili e vicini alle famiglie e al territorio.

Verrà predisposta la Carta dei Servizi contenente tutte le informazioni di accesso, modalità, contatti e attività proposte da Centro per la Famiglia e diffusa sia nel formato cartaceo che nel formato digitale con l'ausilio dei canali di rete e social.

Il ruolo di coordinamento, sia gestionale che amministrativo, sarà garantito da uno psicologo avente i requisiti previsti dalla DGR 4431/2025.

L'Hub si occupa di:

- Coordinamento e formazione
- Servizi di base
- Art. 2 Riparto Fondo Famiglia
- Servizi integrativi (es. Misure Regionali)

COORDINAMENTO E FORMAZIONE:

L'Hub garantisce il **coordinamento** gestionale, la gestione amministrativa, il monitoraggio del progetto, del raccordo con ATS e Regione Lombardia; nonché dell'attività di **formazione** e aggiornamento degli operatori al fine di potenziare le competenze, in ottica empowerment.

SERVIZI BASE:

1. Sportello fisico e telefonico: sarà attivo presso l'Hub uno sportello fisico e telefonico, con numero dedicato per 4h/settimana, per garantire un punto d'accesso informativo, di orientamento e conoscenza delle attività proposte dal Centro per la Famiglia.

2. Sostegno alla famiglia e alle competenze genitoriali; sviluppo delle risorse familiari e comunitarie: saranno predisposti interventi di supporto alle competenze genitoriali, con particolare attenzione alle fasi di transizione del ciclo di vita familiare anche attraverso momenti di confronto tra famiglie e spazi di sviluppo di risorse familiari e comunitarie.

3. Sostenere chi sostiene: in seguito ad un'approfondita analisi del territorio e in sinergia con i servizi già operativi, nonché alla luce del ventaglio di offerte attualmente disponibili per i caregiver e dei contributi raccolti durante il focus group della precedente progettazione, saranno avviati interventi specificamente orientati al supporto di chi svolge un ruolo di cura, garantendo un'azione coordinata che eviti sovrapposizioni con i servizi già esistenti, anche ai sensi della L.R. 23/22.

ART. 2 RIPARTO FONDO FAMIGLIA:

L'Hub si occuperà inoltre di sensibilizzazione alla cittadinanza, anche includendo le attività previste dall'art. 2 del Riparto Fondo Famiglia 2024. In particolare:

1. Alfabetizzazione mediatica e digitale: momenti formativi rivolti alla popolazione sui pericoli della rete, la dipendenza digitale e particolare attenzione ai comportamenti a rischio per i minori e per gli anziani (challenge, revenge porn, truffe online ecc.) derivanti dall'uso di internet.

2. Prevenzione sostanze psicotrope: verranno predisposti momenti di alfabetizzazione alle famiglie sulla prevenzione e sugli effetti dell'assunzione di sostanze psicotrope, attraverso l'utilizzo dei materiali informativi del Dipartimento per le Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

3. Invecchiamento attivo: in continuità alla scorsa progettazione sarà riservata un'attenzione particolare alla promozione dell'invecchiamento attivo, inteso non solo come contrasto alla solitudine e all'isolamento sociale, ma anche e soprattutto come valorizzazione delle competenze, delle esperienze e del potenziale relazionale delle persone anziane all'interno della comunità. Attraverso attività dedicate, si intende favorire il protagonismo della popolazione over 65 in percorsi partecipativi e intergenerazionali, che ne riconoscano il ruolo attivo nella costruzione di una comunità coesa e solidale. Tali interventi saranno progettati in raccordo con i servizi sociali, le associazioni e le realtà del territorio, in modo da costruire un'offerta integrata, sostenibile e coerente con i bisogni.

SERVIZI INTEGRATIVI:

1. Misure Regionali: tra le attività del Centro per la Famiglia, sarà garantito alle famiglie un orientamento efficace e aggiornato rispetto alle misure di sostegno promosse da Regione Lombardia, con particolare riferimento agli interventi attualmente in vigore (ad esempio la "Misura Accanto"). Tale servizio si configura come uno spazio di ascolto, informazione e accompagnamento, pensato per facilitare l'accesso delle famiglie a opportunità economiche, sociali e di cura, contribuendo a ridurre la distanza tra cittadini e istituzioni. L'obiettivo è promuovere una maggiore consapevolezza dei diritti e delle risorse disponibili, che tenga conto della complessità dei bisogni

familiari. Si opererà in sinergia con gli sportelli sociali comunali, i servizi territoriali e le realtà del terzo settore, in un'ottica di rete, al fine di assicurare una presa in carico tempestiva e integrata.

Attività dello Spoke

Sono stati individuati n.3 unità spoke (DARFO B.T., PIAN CAMUNO, ESINE) ognuna con sede specifica e dedicata, per garantire una maggiore prossimità sul territorio e un riconoscimento immediato da parte del cittadino.

Gli Spoke si occupano di:

- Servizi di base (ascolto, accoglienza, orientamento)
- Servizi integrativi
- Art. 2 Riparto Fondo Famiglia

Saranno garantiti i servizi di base relativi all'ascolto, all'accoglienza e all'orientamento. I servizi integrativi, invece, saranno modulati in funzione dei fabbisogni specifici rilevati nei territori di riferimento degli Spoke. Tali servizi potranno essere diversificati in base alle diverse aree di intervento, assicurando il raccordo con le progettualità già attive nel territorio e operando in sinergia con la programmazione sociale e territoriale dei Piani di Zona.

1. SOS Genitori: questa iniziativa, giunta alla sua seconda edizione, offre un supporto concreto ai **genitori** per affrontare le sfide che si presentano durante le diverse fasi di vita della famiglia. Attraverso un servizio di parent coaching, un team composto da assistente sociale, psicologo ed educatore aiuterà i genitori e i nuclei familiari a rafforzare le proprie **competenze genitoriali**. L'obiettivo è supportarli nella gestione delle sfide quotidiane, fornendo strumenti e strategie per affrontare in modo efficace e consapevole il ruolo di cura. Saranno creati eventi formativi e informativi per la cittadinanza ponendo particolare attenzione ai temi legati alla genitorialità, oltre alle attività previste dall'art. 2 del Riparto Fondo Famiglia 2024, quali l'alfabetizzazione mediatica e digitale creando momenti formativi sui pericoli della rete, la dipendenza digitale e particolare attenzione ai comportamenti a rischio per i minori e per gli anziani (challenge, revenge porn, truffe online ecc.) derivanti dall'uso di internet. Verranno predisposti anche momenti di alfabetizzazione delle famiglie sulla prevenzione e sugli effetti dell'assunzione di sostanze psicotrope, attraverso l'utilizzo dei materiali informativi del Dipartimento per le Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Inoltre sarà proposto un spazio dedicato alle famiglie monogenitoriali, al fine di garantire un luogo di inclusione e di promozione del benessere, attraverso l'organizzazione di programmi di supporto e l'attivazione di reti di solidarietà.

2. Giovani Dentro: uno spazio di valorizzazione del ruolo delle **persone anziane**, promuovendone il protagonismo attivo all'interno della comunità, in un'ottica di invecchiamento attivo, inclusione e benessere psico-sociale. L'iniziativa parte dal riconoscimento del ruolo fondamentale che gli anziani e/o nonni ricoprono all'interno delle famiglie e del tessuto sociale. La figura del nonno si configura oggi come un pilastro familiare, non solo sul piano affettivo e relazionale, ma anche

come sostegno concreto nella cura e nella gestione quotidiana dei nipoti. Questo ruolo, spesso poco visibile ma essenziale, necessita di essere riconosciuto, sostenuto e valorizzato attraverso interventi che rafforzino le competenze, il senso di autoefficacia e la consapevolezza del proprio contributo all'interno del nucleo familiare e della società.

In quest'ottica, l'attività prevederà momenti dedicati alla psicoeducazione sulle tappe di sviluppo infantile, per permettere agli anziani - in particolare a coloro che sono coinvolti attivamente nella cura dei minori - di comprendere i bisogni evolutivi, le modalità relazionali e gli aspetti educativi delle diverse fasce d'età. Un altro aspetto fondamentale del progetto sarà rappresentato dalla stimolazione cognitiva, non intesa in senso clinico-riabilitativo, ma come strumento psico-educativo per promuovere la consapevolezza sulle malattie dementigene, fornendo conoscenze accessibili e strumenti di prevenzione. Il progetto prevede inoltre, come dall'art. 2 del Riparto Fondo Famiglia 2024, moduli specifici di alfabetizzazione mediatica e digitale con momenti formativi sui pericoli della rete, la dipendenza digitale e particolare attenzione ai comportamenti a rischio per gli anziani (rischi della rete, truffe online ecc.) derivanti dall'uso di internet. L'attività sarà gestita da un team composto da assistente sociale, psicologo e educatore.

3. L'Officina delle Meraviglie: attività **intergenerazionale** che vuole essere un punto d'incontro tra bambini e anziani. L'Officina delle Meraviglie si configura come uno spazio di socializzazione, dove il gioco, la creatività e la relazione diventano gli strumenti per costruire un senso di comunità.

Questo servizio è stato pensato per promuovere l'invecchiamento attivo, creando un ponte vivo tra le diverse età e offrire un'occasione unica per condividere esperienze e valorizzare le qualità di ognuno, creando una rete di relazioni in cui si impara, si gioca e si cresce insieme. A condurre le attività sarà un'equipe multidisciplinare composta da assistente sociale, psicologo e educatore, per garantire un ambiente stimolante e strutturato.

4. NEXT GEN: iniziativa rivolta ai **ragazzi tra 14 e 18 anni**, pensata come spazio di promozione del benessere e prevenzione. Il progetto si configura come un contenitore flessibile in via di sviluppo, con l'obiettivo di costruire, in sinergia con la rete (scuole, servizi, consultori ecc.), proposte che siano coerenti con gli interessi, i bisogni e i contesti di vita dei ragazzi, con l'obiettivo di creare un sistema di sostegno partecipato e integrato. Nel corso dell'anno verrà svolto un attento lavoro di osservazione e analisi del territorio, finalizzato a mappare i luoghi di aggregazione giovanile, le modalità comunicative più efficaci e le dinamiche relazionali che caratterizzano questa fascia d'età, così da poter progettare azioni mirate, coinvolgenti e realmente accessibili. In linea con quanto previsto dall'art. 2 del Riparto del Fondo per le Famiglie 2024, l'attività comprenderà interventi di alfabetizzazione mediatica e digitale, con una particolare attenzione alla prevenzione dei rischi legati all'utilizzo della rete, come il cyberbullismo, il revenge porn e le challenge pericolose. Saranno inoltre proposti percorsi di sensibilizzazione e informazione sui rischi connessi all'uso di sostanze psicotrope, attraverso il ricorso ai materiali ufficiali messi a disposizione dal Dipartimento per le Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Le attività saranno condotte da un'équipe multidisciplinare composta da psicologo, educatore e assistente sociale, con l'obiettivo di garantire un approccio integrato e professionale. Gli interventi potranno articolarsi in laboratori tematici, momenti di confronto, iniziative espressive e occasioni di socializzazione, costruite in modo partecipato e

graduale, così da favorire la costruzione di un rapporto di fiducia con i ragazzi e valorizzare la loro partecipazione attiva.

5. Summer Boost 2.0!: un'attività, alla sua seconda edizione, di **conciliazione famiglia-lavoro** pensata per rispondere ai bisogni concreti delle famiglie con figli in età scolare durante il periodo estivo. Il servizio nasce dalla consapevolezza che la pausa scolastica, pur rappresentando un momento di riposo e recupero per i bambini, si traduce spesso in una fase di criticità gestionale per i nuclei familiari. La chiusura degli istituti scolastici e la scarsa presenza di servizi ludico-educativi continuativi nei mesi estivi, lascia un vuoto organizzativo che grava in modo significativo sulle famiglie, in particolare sui componenti della rete familiare informale, come i nonni, spesso chiamati a svolgere un ruolo sostitutivo nell'accudimento quotidiano. In questo scenario, Summer Boost 2.0! si propone come un supporto strutturato, educativo e relazionale, volto a offrire ai bambini un ambiente accogliente e stimolante, dove vivere momenti di socializzazione, creatività e benessere. Il progetto sarà realizzato in spazi di prossimità, facilmente accessibili alla popolazione residente, e scelti in modo da garantire un setting educativo accogliente, flessibile e partecipativo. A condurre le attività sarà un'équipe multidisciplinare composta da educatori, psicologi e assistenti sociali, che lavoreranno in sinergia per garantire un approccio integrato, capace di rispondere non solo ai bisogni educativi dei minori, ma anche a quelli organizzativi e relazionali delle famiglie.

Le attività proposte dal Centro per la Famiglia - Family Link 2.0 si inseriscono in un quadro di complementarità e sinergia con le azioni già presenti sul territorio e previste da altre misure regionali, quali la DGR 7499/2022 "Interventi per contrastare il disagio dei minori", Progetto PNRR "Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti". Tali attività non intendono sovrapporsi, ma piuttosto integrarsi con quelle esistenti, sviluppandosi prevalentemente in quei territori della Valle non direttamente interessati dalle suddette azioni, con un'offerta differenziata anche per contenuti e modalità di attuazione. Gli interventi saranno rivolti alle famiglie e alla comunità, con finalità di prevenzione e promozione del benessere.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi e alle prestazioni è gratuito e avviene su suggerimento degli operatori dello sportello telefonico dedicato o su invio di altri servizi territoriali, Medico di Base o Pediatra, preferibilmente previo appuntamento (non è necessaria la prescrizione medica). Gli operatori garantiscono il diritto alla riservatezza e al segreto professionale.

SEDI OPERATIVE

HUB

DARFO B.T. – c/o presso la Casa di Comunità, via Barbolini, 2 (I PIANO)

Mercoledì 9:00-13:00 (sportello telefonico)

TEL + 39 333 4928355

MAIL centroperlafamiglia@asst-valcamonica.it

SITO WEB www.asst-valcamonica.it

SPOKE

SPOKE 1: DARFO B.T. c/o presso il Comune, p.zza Lorenzini, 4

Giovedì 8:00 - 14:00

TEL + 39 333 4928355

MAIL centroperlafamiglia@asst-valcamonica.it

SITO WEB www.asst-valcamonica.it

SPOKE 2: PIAN CAMUNO c/o presso il Comune, via Don Stefano Gelmi, 31

Martedì 9:00 - 13:00 e 14:00 - 16:00

TEL + 39 333 4928355

MAIL centroperlafamiglia@asst-valcamonica.it

SITO WEB www.asst-valcamonica.it

SPOKE 3: ESINE c/o presso il Comune, p.zza Giuseppe Garibaldi, 1

Lunedì 9:00 - 13:00 e 14:00 - 16:00

TEL + 39 333 4928355

MAIL centroperlafamiglia@asst-valcamonica.it

SITO WEB www.asst-valcamonica.it

SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

Il servizio si impegna a garantire la tutela dei cittadini e la costante verifica dell'adeguatezza e dei servizi offerti.

Sarà proposta agli utenti la compilazione di un questionario anonimo per valutare il grado di soddisfazione. L'analisi dei risultati sarà utile per migliorare la qualità del servizio offerto.