

Carta dei Servizi

Presentazione

La Società Cooperativa **Insieme** nata nel 2009, con sede a Salerno, è una cooperativa sociale di tipo A che fornisce servizi in favore della famiglia.

La Cooperativa, in particolar modo, si prende cura delle fragilità all'interno delle relazioni familiari predisponendo servizi di prevenzione e di cura con il metodo dell'intelligenza emotiva, con il quale promuove il benessere e la resilienza delle famiglie accolte mediante:

La **Comunità alloggio "La Casa di Kirikù"**, sita in via U. D'Agostino - Salerno che ospita dal 2009, ragazzi tra gli 11 e i 18 anni in regime residenziale, momentaneamente allontanati dal nucleo familiare. Con la presa in carico dei minori accolti sono quotidianamente testati gli interventi di cura relativi alla dispersione scolastica, all'elevata conflittualità familiare, all'isolamento e al disagio socio economico.

Il **Centro per la Famiglia**, sito in Via San Leonardo 161 – Salerno

Che eroga dal 2016 in convenzione con l'Ambito Sociale S5 servizi di ascolto, mediazione familiare, sostegno alla genitorialità, valutazione delle competenze genitoriali, sostegno individuale, spazio adolescenti (individuale o di gruppo), spazio neutro, sportello adozioni e un servizio specialistico rivolto a bambini e ragazzi con bisogni educativi speciali BES/DSA.

Il **Centro Estivo Karabà**, in convenzione con l'Ambito Sociale S5, a seguito dell'emergenza Covid19 nel biennio 2020/2021, ha promosso attività-pedagogiche laboratoriali e sportive in favore di minori segnalati dal servizio sociale territoriale e dalle associazioni del terzo settore.

La Cooperativa attraverso la formazione continua garantisce l'aggiornamento professionale del personale ampliando così il bagaglio culturale ed esperienziale anche attraverso attività di ricerca e di progettazione sociale in un'ottica di integrazione dei servizi e di condivisione di rete.





Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale **Insieme**, nata il 28 dicembre 2009, ha scopo mutualistico e svolge la propria attività senza fini di speculazione privata.

Essa è retta e disciplinata dai principi della mutualità prevalente ai sensi degli artt. 2512, 2513, 2514, 2515 del codice civile avvalendosi, nello svolgimento delle proprie attività, prevalentemente delle prestazioni lavorative dei Soci.

Rappresentante legale: Ilde Rinaldi

Sede legale e operativa: Via san Leonardo 161 – 84131 Salerno

Sede operativa Centro per la Famiglia Via La Carnale 8 – 84125 Salerno

Sede operativa: Comunità Alloggio Via U. D'agostino Snc – 84131 Salerno

Iscrizione CCIAA di Salerno: n. 392629 R.E.A.

Partita Iva: 04774810651

E-mail: insieme@pec.it - presidenza@insiemesa.it -

Telefono: 08951873/3938518615

Sito web: www.insiemesa.it

Facebook: www.facebook.com/insiemesa.it





Le attività

La Società Cooperativa Sociale Insieme è impegnata quotidianamente in un continuo miglioramento dei servizi offerti, progettati sulla base di analisi dei bisogni emersi sia dallo sportello di ascolto sia da una continua interazione con Enti pubblici e privati operanti sul territorio. La Cooperativa intende dare risposte concrete alle persone e alla comunità in un'ottica di integrazione degli individui nel tessuto sociale, offrendo contributi concreti mediante:

- **Comunità Alloggio** residenziale per minori **La Casa di Kirikù.**
- **Centro per la Famiglia**, rivolto a quanti si trovano in una condizione, anche temporanea, di difficoltà, disagio, isolamento tale progetto si esplica attraverso i seguenti servizi:
 - **Centro di ascolto e orientamento.**
 - **Servizi di supporto alla famiglia.**
 - **Valutazione delle competenze genitoriali.**
 - **Sostegno psicologico.**
 - **Spazio neutro / protetto.**
 - **Mediazione familiare.**
 - **Sportello Adolescenti**
 - **Servizi di aggregazione e socializzazione.**
 - **Potenziamento BES/DSA**



Centro per la Famiglia

Il Centro per la Famiglia, nasce nel 2016 dalla nostra esperienza nella comunità alloggio per adolescenti e in risposta ai bisogni delle famiglie e dei minori segnalati dai servizi sociali territoriali, dal Tribunale ordinario e dal Tribunale per i Minori al fine di poter usufruire di uno spazio di ascolto, di supporto e potenziamento delle life skills sia individuali che genitoriali, in un momento di fragilità e difficoltà di vita. Le figure professionali incaricate che operano all'interno dei servizi del Centro per la famiglia favoriscono le buone pratiche nella cura del sé e dell'altro, valorizzano la soggettività accettandone i limiti e individuando le potenzialità di cui ognuno è portatore.

Punto di forza del Centro per la Famiglia è il lavoro in team ed il possesso di competenze trasversali; ciò consente una maggiore circolarità e disponibilità al confronto per essere più attenti ai bisogni degli utenti, e co-costruire così percorsi strutturati ad hoc, nel rispetto delle caratteristiche peculiari di ognuno.

Il Centro per la Famiglia si configura sempre più come un luogo in cui sperimentare accoglienza e cura, attraverso l'utilizzo della metodologia dell'intelligenza emotiva, ovvero quella capacità di entrare in contatto empatico con l'altro, che consente di attivare risposte positive al disagio vissuto nelle famiglie in crisi.

La finalità del Centro per la Famiglia è dunque quella di garantire attraverso i suoi servizi:

- **Protezione e cura dei minori;**
- **Mediazione e gestione del conflitto familiare;**
- **Conoscenza e Sviluppo delle proprie competenze emotive;**
- **Promozione delle life skills;**
- **Follow up e monitoraggio dei processi familiari;**
- **Ricerca innovazione.**

All'interno del Centro della famiglia opera un'équipe multidisciplinare che attraverso il lavoro in team garantisce la presenza costante di personale altamente qualificato che opera con un confronto continuo e costante per ridurre il rischio di burn-out e per definire le strategie di intervento in chiave sistemica.

L'équipe è composta da:

- 1 Coordinatore
- 2 Psicologo/Psicoterapeuta
- 2 Mediatori Familiari/ Counselor
- 1 Assistente Sociale/ Educatore Professionale



Sostegno alla genitorialità:

L'intervento è volto a favorire una presa di coscienza dei momenti di disagio e difficoltà di uno o entrambi i genitori, facilitando una rilettura dei processi sottostanti al malessere e un investimento sulle risorse intrinseche. Può essere inteso, in talune circostanze, anche come uno strumento di natura pedagogica, volto ad implementare "il saper fare", ovvero imparare a prendersi cura dei propri figli. Questo aspetto è di sostanziale importanza nella relazione con la prole: ridurre il senso di frustrazione determinato dal non sentirsi capace, puntare sulle risorse a disposizione del/degli utenti aiuta nel percorso di riappropriazione del proprio ruolo e a costruire a tal fine un sufficiente grado di motivazione, laddove carente, necessario affinché l'intervento abbia successo. Il percorso di sostegno, progettato in base alle problematiche e alle risorse della famiglia, è volto a facilitare l'acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé, dei propri schemi di risposta allo stress e alle sollecitazioni emotive, molteplici e spesso coartate nei contesti familiari; a migliorare la gestione dei propri vissuti emozionali nell'ambito delle relazioni interpersonali e a favorire una conoscenza più ampia e priva di pregiudizi delle proprie e altrui modalità di comportamento; ad acquisire elementi nuovi di conoscenza in merito al momento evolutivo che il nucleo sta attraversando, agli strumenti di cui già dispone ed, eventualmente, a quelli nuovi, che potrebbe imparare per promuovere un cambiamento positivo. Ad implementare, laddove carente, il "saper fare", inteso come accudimento "sufficientemente buono" e la propria efficacia educativa. Il servizio è gestito dallo psicoterapeuta/psicologo, affiancato da un mediatore familiare/educatore.

Mediazione familiare:

Il Servizio consiste in un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in vista o a seguito di separazione o divorzio. Lo scopo è concedere ai genitori uno spazio di pensiero per realizzare un progetto di intesa che abbia come focus il riposizionamento dei figli al centro della vita genitoriale, nell'ottica di garantire la bigenitorialità a prescindere dalla coniugalità: ovvero tutelare i bambini, assicurando loro la continuità e la stabilità dell'ambiente affettivo- relazionale, riconoscendo i diritti del minore in una cultura in cui questa attenzione è ancora carente e si tende a privilegiare le rivendicazioni dei coniugi.

Nello specifico è un intervento in cui il terzo neutrale, il Mediatore, funge da catalizzatore nella riorganizzazione delle relazioni familiari a seguito di cambiamenti nell'assetto familiare. Lo scopo è permettere ai genitori di stilare un accordo che regolamenti diritti e doveri genitoriali, in un contesto stragiudiziale; accordo che li vedrà protagonisti di una contrattazione che avrà come fulcro il benessere dei propri figli, nell'ottica di essere attivamente coinvolti nelle decisioni che riguardano quest'ultimi e non meri fruitori di un provvedimento che li vedrà sempre interpreti passivi.

Il Servizio è gestito da Mediatori Familiari.



Spazio neutro/protetto:

Il Servizio va inteso come uno "Spazio" neutro che tuteli il minore nel suo diritto al mantenimento della relazione bambino-genitori anche in situazioni di conflitto, maltrattamento, incuria, incapacità genitoriali, ma che nel contempo gli garantisce un contenitore di protezione e un riferimento terzo al quale rivolgersi. Lo Spazio Neutro è un luogo che tutela il minore nel suo diritto di visita e che facilita e sostiene la relazione minori-genitori. La finalità principale è quindi rendere possibile e sostenere il mantenimento del contatto anche a seguito di separazione e divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare. E' un luogo che si configura come un contenitore qualificato alla gestione degli incontri tra bambini e genitori: un luogo terzo, uno spazio e un tempo lontani dal quotidiano, un campo che non appartiene ad alcuno e può appartenere un po' a tutti; una cornice neutrale sospesa dal conflitto familiare. Lo spazio protetto è fruibile in situazioni di affido familiare o extra familiare dei minori, oppure per esercitare il diritto di visita in situazioni caratterizzate da maltrattamento, grave trascuratezza ed abuso.

Gli incontri protetti rispondono all'esigenza di riconoscere e proteggere le radici dei minori allo scopo di acquisire e mantenere una loro identità, prevenendo ulteriori situazioni di disagio.

Il Servizio è gestito dall'Educatore e Psicologo.

Valutazione delle competenze genitoriali:

È un servizio fornito su richiesta delle Autorità Giudiziaria. L' intervento prende in considerazione genitori e figli ovviamente la loro relazione. La valutazione delle funzioni e delle capacità genitoriali si propone di effettuare un assessment dei comportamenti specifici (attuali e visibili) che definiscono le funzioni di base legate all'esercizio concreto della genitorialità che si dispiega in diverse aree relazionali e di cura.

Il Servizio è gestito dallo Psicoterapeuta/Psicologo.

Sostegno individuale/ familiare:

È una forma di intervento il cui scopo è quello di raggiungere e mantenere uno stato di benessere, agendo sulle risorse e sui punti di forza delle persone, fornendo supporto volto a promuovere la gestione di una difficoltà specifica relativa alla sfera intrapsichica e interpersonale.

Tutto quanto si svolge in un contesto dove la relazione terapeutica e il clima di cooperazione risultano i cardini di un setting caldo e accogliente che acquisisce significato per promuovere il benessere.

Il servizio è gestito da uno psicoterapeuta/psicologo e il progetto di lavoro è stilato a seguito di colloqui esplorativi.



Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio **"La Casa di Kirikù"** è in convenzione con l'Ambito Sociale S5 –Salerno, con Il piano Sociale di Zona S4 Pontecagnano Faiano – Con Il piano Sociale di zona S9 Sapri ed è accreditata dalla Regione Campania. Ospita minori della fascia 11 / 18 anni, allontanati dalle famiglie di origine, inviati dai Servizi Sociali o dal Tribunale per i Minorenni, è un luogo di accoglienza in cui sperimentare un'esperienza di accudimento e sostegno che sia funzionale alla crescita riparativa. La Comunità, oltre a svolgere una funzione educativa e di accudimento, diviene luogo di una vita quotidiana fatta di scuola, esperienze extrascolastiche, momenti aggregativi, socializzazione.

La comunità alloggio si presenta non come spazio puro di contenimento ma come esperienza residenziale temporanea tra il momento della presa in carico del minore in disagio e il suo reinserimento familiare e/o sociale come stabilito dal progetto educativo individualizzato. La comunità si colloca come risorsa educativa di rete operando di concerto con i Servizi presenti nel contesto territoriale. L'impostazione del nostro lavoro, in una realtà come quella della comunità alloggio per minori, è orientata verso:

- La valorizzazione delle potenzialità di ciascun adolescente
- L'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia
- L'ampliamento delle possibilità relazionali dei minori
- L'interazione attiva con il contesto del territorio

La comunità permette di sperimentare, in un clima di equilibrio affettivo, modelli e valori di vita per uno sviluppo armonico e integrale della personalità del ragazzo. Essa, nell'affermare e testimoniare nel quotidiano la dignità di ogni individuo, propone "il cambiamento" come finalità per un progetto di vita futura. La presa in carico del minore implica necessariamente l'attenzione privilegiata al suo contesto familiare. Oltre alle finalità dirette a restituire al minore il proprio equilibrio di vita, la comunità deve concorrere alla promozione dei diritti della pre-adolescenza e dell'adolescenza.



Principi fondamentali

- **Eguaglianza:** chiunque si rivolge alla Cooperativa è una persona a cui garantire uguaglianza ed equità di trattamento. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** la Cooperativa opera con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** la Cooperativa garantisce la regolarità e la continuità del servizio, riducendo il più possibile i disagi che possono derivare alla persona in caso di funzionamento irregolare, sospensione temporanea o definitiva del servizio.
- **Partecipazione:** la Cooperativa è impegnata a migliorare continuamente la qualità dei servizi resi, prestando la dovuta attenzione al grado di soddisfazione espresso dai destinatari finali, a cui viene riconosciuto il diritto di accesso ad informazioni chiare e comprensibili, mediante procedure semplificate.
- **Efficienza ed efficacia:** la Cooperativa è impegnata ad erogare i servizi in modo efficace ed efficiente, valutando il grado di soddisfazione dei bisogni di cui sono portatori gli utenti e la sostenibilità economica del servizio offerto.

I servizi, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzati secondo le seguenti linee guida:

- Personalizzazione degli interventi;
- Valorizzazione e sostegno della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona in disagio all'interno della stessa;
- Rispetto della dignità e della privacy;
- Affidamento dei servizi a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- Condizioni di sicurezza degli spazi in cui vengono ubicati i servizi, nel rispetto della normativa vigente nel settore di intervento;
- Collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio.





Risorse Umane

L'equipe multidisciplinare della Cooperativa **garantisce competenza e professionalità così come richiesto dalla normativa vigente**. Essa è costituita da educatori, psicologi, assistenti sociali, operatori di comunità, soci dipendenti o volontari della stessa.

Si avvale inoltre di una rete di specialisti in regime di consulenza a seconda delle esigenze dell'utenza. La solida rete di riferimento, che coinvolge soggetti pubblici e privati, garantisce l'erogazione di servizi e interventi tagliati sulle esigenze specifiche del territorio.

Modalità di tutela e di verifica degli Standard di qualità

In caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta dei Servizi, la persona che si rivolge alla Cooperativa potrà far pervenire reclamo scritto, che sarà esaminato dai Soci garantendo, nel rispetto della riservatezza, una valutazione dei motivi di insoddisfazione verso il servizio reso.

I Soci si impegnano a dare eventuale risposta nel termine massimo di trenta giorni.

La Cooperativa adotta, inoltre, idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- A compiere rilevazioni per ogni tipologia di servizio, mediante verifica dei risultati attesi, con l'equipe, l'utente ed eventuali soggetti istituzionali coinvolti;
- Ad analizzare i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- Ad attivare azioni di miglioramento della qualità.

I sopraccitati standard prefissati e la qualità del servizio sono riferibili ai seguenti fattori:

- Informazioni ricevute;
- Accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- Rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- Possibilità di sentirsi al centro del percorso stabilito e condiviso con l'utente stesso;
- Aiuto e sostegno ricevuto;
- Riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento dei dati personali.

