



AncorAma

Cooperativa sociale

Carta dei Servizi 2021-2022

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette, definisce e tutela i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento. il principio dell'eguaglianza, che non significa negazione delle differenze, ma riconoscimento delle particolari esigenze di ciascuno.

Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i..

Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di informazioni agli utenti.

Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Centralità della persona

La Cooperativa attribuisce molta importanza alle relazioni che si stabiliscono tra le persone. Centralità della persona significa che ognuno deve trovare in AncorAma un luogo in cui poter esprimere le proprie risorse e sentire accolti i propri bisogni. AncorAma traduce questo principio attraverso la realizzazione di percorsi personalizzati.

CHI SIAMO

AncorAma è una Cooperativa Sociale che nasce con l'obiettivo di andare incontro alla comunità, offrendo servizi alla persona, accessibili a tutti, con particolare riferimento alle giovani generazioni e alle famiglie.

AncorAma si presenta attualmente come un puzzle, nel quale ogni componente costituisce un pezzo unico e fondamentale per la buona riuscita del progetto. Ciascun membro ha acquisito una formazione simile, ma possiede al contempo competenze diverse e complementari che rappresentano la ricchezza dell'equipe.

Questo elemento si colloca alla base dei servizi che il gruppo intende offrire, impegnandosi a mantenere sinergia ed armonia nella squadra per nutrire le azioni e la promozione dei valori che AncorAma vuole testimoniare. Amore e rispetto, verso sé stessi e gli altri, ascolto, dialogo, empatia, altruismo e collaborazione sono solo alcune delle risorse e dei valori che il percorso individuale e formativo dal quale proveniamo ci ha permesso di maturare e che vogliamo portare avanti attraverso questo progetto.



Serafina Lo Nigro



Federica Rallo



Eva Della Rocca



Martina Lo Nigro



MISSION

Facendo tesoro dell'esperienza maturata in campo sociale, abbiamo compreso l'importanza di essere presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo tempestivo e sostenibile ai bisogni emotivi, educativi e formativi degli individui e, in senso allargato, delle famiglie.

Siamo presenti sul campo con un servizio attivo e diretto, rivolto alla rilevazione e al soddisfacimento dei bisogni della cittadinanza. Attraverso servizi improntati ad una mutualità, vogliamo garantire un accesso per quanto possibile libero da barriere di tipo economico e sociale, rispettando la dignità di ogni individuo e il diritto alla cura e alla salute di ognuno.

Al di là del reddito e dello status sociale, valutiamo sia importante offrire un servizio che possa accogliere chi ne senta la necessità, ed accompagnare chi non ha ancora consapevolezza dei propri bisogni e delle proprie risorse, a chiedere un sostegno e un aiuto.


AncorAma vuole porsi come anello di congiunzione tra il territorio ed il servizio sociale, istituzione sulla quale ricade l'onere di gestire il carico di fenomeni legati al malessere o al disagio.

Intendiamo fornire alle persone degli strumenti per affrontare le sfide legate alla relazione e alle varie tappe evolutive, sostenendo le famiglie in alcune delle funzioni genitoriali che hanno a che fare con l'emotività e l'educazione.

Agendo in un'ottica di intervento orientato alla prevenzione del disagio, vogliamo sostenere le giovani generazioni nelle fasi di crescita, collocandoci come elemento che attutisce e riduce il caso di accesso al servizio sociale, promuovendo l'educazione di bambini e bambine, adolescenti e giovani adulti ad un senso civico e ad una cittadinanza consapevole..

Per fare ciò crediamo sia necessario creare rete tra le realtà presenti sul territorio e promuovere una cultura della solidarietà della e co-responsabilità.

Abbiamo appreso e sperimentato che ogni individuo è portatore di una ricchezza, di risorse, vogliamo incentivare l'empowerment ed offrire delle possibilità affinché cambiamenti individuali, relazionali e sociali possano avvenire.



VISION

A fronte del principio costituzionale del diritto alla salute e degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 dell'ONU per lo sviluppo sostenibile, crediamo che un'assistenza accessibile debba essere riconosciuta come diritto di tutti ed abbiamo pensato di creare uno spazio dove rendere tutto questo possibile, attraverso dei servizi convenzionati, erogati in forma mutualistica.

Abbiamo scelto di iniziare a sviluppare questo progetto nel quartiere della Darsena di Ravenna, inserendoci nel più ampio progetto di riqualifica in atto, con l'intenzione di porci come punto di riferimento per la cittadinanza, creando un luogo di ascolto ed accoglienza, un polo laboratoriale e di sperimentazione.

Vogliamo incoraggiare una cultura del benessere che da un lato scardini i pregiudizi legati alla figura psicologica ed educativa, e quindi alle possibilità di chiedere aiuto e affidarsi a dei professionisti, e dall'altra permetta l'emergere di nuove modalità relazionali più consapevoli.

Infine, collocarci come un ammortizzatore in affiancamento al Servizio Sociale.



REEF



Il REEF è un centro aggregativo polifunzionale all'interno del quale i membri della Cooperativa AncorAma operano.

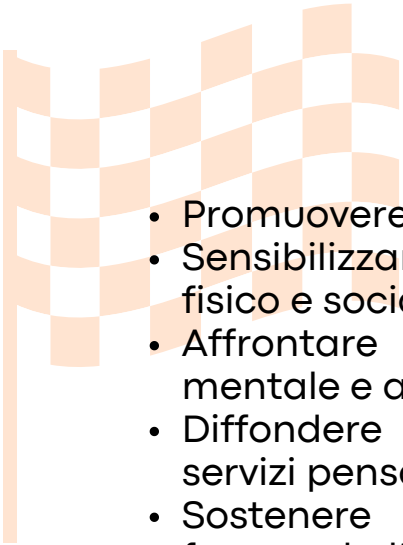
In natura, il reef è quella parte del mare dove è presente la barriera corallina, è un ambiente variopinto e ricco di biodiversità, dove l'ecosistema è in equilibrio e in cui tutti i pesci possono sopperire al proprio fabbisogno.

Con questa ispirazione, il centro aggregativo che porta questo nome vuole rappresentare un punto di riferimento, un porto accogliente per il territorio.

Nasce dalla scelta di promuovere servizi per la comunità, offrendo uno spazio di incontro e di cura, all'interno del quale poter trovare ascolto, accoglienza e un accompagnamento mirato e personalizzato alla presa in carico dei bisogni individuali e familiari.

Il servizio si rivolge a genitori e figli (infanzia, preadolescenza, adolescenza), in particolare a famiglie in cui entrambi i genitori lavorano, dove ci sono due o più figli e che non hanno altre figure di riferimento per ricevere un sostegno familiare.

OBIETTIVI

- 
- Promuovere salute e welfare
 - Sensibilizzare sul tema del benessere emotivo, psicologico, fisico e sociale
 - Affrontare e diradare il pregiudizio rispetto alla salute mentale e alla presa in carico del proprio benessere
 - Diffondere una conoscenza rispetto ai propri diritti e ai servizi pensati a sostegno dei propri bisogni
 - Sostenere l'indipendenza e l'autonomia personale, favorendo l'emergere delle proprie risorse e diminuendo la ricerca di assistenzialismo
 - Rendere possibile uno scambio tra il territorio e i servizi sociali al fine di eliminare la diffidenza diffusa che spesso ne ostacola la relazione
 - Offrire chiarezza e trasparenza di informazioni rispetto al servizio offerto
 - Entrare in rete con figure e altri professionisti presenti sul territorio
 - Fornire interventi individualizzati
 - Continua ricerca degli indicatori di bisogni emergenti

ATTIVITA'

Gli scenari e le contingenze legate alla pandemia hanno fatto da cassa di risonanza alla mancanza di supporti educativi e psicologici adeguati oltre ad aver contribuito all'acuirsi di fragilità già presenti. Fenomeni come la dispersione scolastica e sociale, l'assenza di punti di riferimento socialmente adeguati e funzionali all'inserimento e all'adattamento dei giovani nella società, l'ansia sociale, l'iperconnessione e le difficoltà relazionali e comunicative suggeriscono la necessità di spazi di ascolto e di accompagnamento all'educazione e alla genitorialità consapevole.

PROPONIAMO:

SPORTELLO DI ORIENTAMENTO GRATUITO

è un servizio grazie al quale individui e famiglie possono portare le proprie richieste ed essere orientati al soddisfacimento dei propri bisogni educativi, formativi o psicologici

SOSTEGNO EDUCATIVO INDIVIDUALE, DI GRUPPO E DOMICILIARE

è un accompagnamento alla crescita attraverso interventi strutturati, volti ad aumentare la percezione di sé, delle proprie competenze emotive e relazionali e delle proprie autonomie.

Attraverso il confronto e la relazione con l'educatore, fornire degli strumenti che possano permettere ai bambini e ai ragazzi una gestione più consapevole dei propri vissuti, offrire la possibilità di riflettere e allargare lo sguardo rispetto alle esperienze della propria quotidianità.

Imparare a pensarsi nella complessità e sentire il proprio posto nel mondo.

è indirizzato a bambin*, preadolescenti e adolescenti in condizioni di vulnerabilità o momentanea instabilità.

SOSTEGNO AI COMPITI INDIVIDUALE E DI GRUPPO

è un momento di affiancamento allo studio finalizzato al potenziamento delle competenze scolastiche, allo sviluppo di un metodo di studio efficace che porti all'espressione autonoma di ragazze e ragazzi in un contesto che stimola la loro autostima e motivazione personale, orientando a percepire l'importanza della scuola nella scoperta di sé, la voglia di imparare e di accrescere le proprie conoscenze, con un educatore al proprio fianco o con il sostegno di coetanei.

ATTIVITA' ARTISTICO-ESPRESSIVE

sono attività pensate per incoraggiare e canalizzare la spinta alla scoperta e alla sperimentazione di sé. Attraverso laboratori ludico - creativi, di teatro sociale - educativo, che promuovono la cultura del benessere, la relazione empatica, l'unicità dell'individuo in ogni fase del suo sviluppo.

CONSULENZA E SOSTEGNO PSICOLOGICO IN PRESENZA E ONLINE

è uno spazio e un tempo di ascolto e cura, rivolto a chi si trova a fronteggiare un momento difficile, chi desidera imparare a conoscere e gestire le proprie emozioni, sviluppare un cambiamento e aumentare la consapevolezza di sé.

MEDIAZIONE FAMILIARE

spazio per la gestione dei conflitti familiari, volto ad accompagnare e sostenere le parti a raggiungere un accordo.

ORARI DEL CENTRO E MODALITA' DI ACCESSO

Apertura del centro diurna, modulabile:

- da lunedì al venerdì
 - sabato e domenica se previste attività programmate
 - possibilità di apertura serale per incontri formativi e laboratoriali
-
- primo accesso libero allo sportello di orientamento
 - accesso diretto del privato a seguito della sottoscrizione di quota associativa annuale
 - accesso attraverso le istituzioni territoriali (es.: Servizio sociale)

Tariffe personalizzate, valutate in base alla richiesta dell'utente

Normativa di riferimento

- Legge 8 Novembre 1991 n.381
- Legge regionale 17 luglio 2014, n.12 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale. Abrogazione della legge regionale 4 febbraio 1994 n.7 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale. Attuazione della legge 8 novembre 1991, n.381"
- Delibera di Giunta Regionale n.2113 del 21 dicembre 2015 «Modalità di gestione del registro regionale per le cooperative sociali di cui all'art.4 della L.R. n.12/2014»
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici"
- L. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione integrata di interventi e servizi sociali
- Direttiva del Ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 " Linee Guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione A.N.A.C.
- Diritto allo studio, alla tutela dei minori e famiglia.

LA PRIVACY

I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale di AncorAma sono trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo in materia di privacy (RGDP 2016/679). Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale/sanitario che sono custodite nella cartella personale di ciascun ospite. Al momento dell'ingresso c/o la Cooperativa AncorAma verrà richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso. L'informativa sul trattamento dei dati personali è pubblicata sul sito istituzionale della Cooperativa www.incontra.tn.it. In allegato è pubblicato il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali.



AncorAma Cooperativa Sociale

Sede legale: via Magazzini Posteriori n°45

zona Darsena - Ravenna

Partita Iva 02698920390

Pec: ancorama@legalmail.it

Email: ancorama2021@gmail.com