

CARTA DEI SERVIZI
ALPHA ONLUS

INDICE

| | |
|---|-------|
| PRESENTAZIONE..... | p. 3 |
| I. IDENTITA' E VALORI | p. 4 |
| Mission..... | p.4 |
| Principi fondamentali..... | p.5 |
| A chi ci rivolgiamo..... | p.6 |
| II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI | p.7 |
| III. PROGETTI..... | p.8 |
| IV. SERVIZI | p.9 |
| IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITA' | p. 11 |
| Tutela e reclami..... | p. 11 |

PRESENTAZIONE

ALPHA Onlus è un'associazione che opera in una prospettiva di sviluppo sociale finalizzata alla promozione del benessere e della qualità della vita.

In quest'ottica è stato formato un gruppo di collaboratori dotati di professionalità, in grado di rispondere alle domande dei servizi e di offrire accoglienza e competenza ai destinatari dei nostri servizi.

Oggi, nel momento in cui la nostra attività è in via di ampliamento, desideriamo fare un ulteriore passo avanti stendendo la CARTA DEI SERVIZI. Essa è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra Alpha Onlus, i cittadini e i committenti dei servizi.

Ci proponiamo quindi di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Il Presidente

I. IDENTITA' E VALORI

MISSION

Alpha Onlus è presente nel territorio di Palermo e provincia e svolge la propria attività nelle aree dello sviluppo sociale e socio-sanitaria, dell'istruzione, della formazione e della ricerca scientifica.

Nell'ambito delle proprie attività Alpha Onlus ha attivato un sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine, in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

Offre un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento occupandosi di:

- Attività di formazione su processi e dinamiche relazionali e comunicative;
- Formazione, prevenzione ed intervento sulle aree delle dipendenze patologiche, dell'educazione alla sessualità e all'affettività, delle problematiche dell'adolescenza, della dispersione scolastica, delle devianze e della legalità;
- Assistenza psicologica alle difficoltà del singolo, della coppia e della famiglia;
- Analisi della domanda d'aiuto/consulenza;
- Elaborazione di modelli d'intervento in ambito sanitario e psicosociale;
- Formazione, prevenzione ed intervento sulle problematiche dell'immigrazione e dell'emarginazione;
- Consulenza/consultazione psicologica nei casi di violenza intrafamiliare, maltrattamento, abuso, trauma psicologico;
- Programmi di tutela dell'infanzia e della famiglia;
- Formazione degli operatori del settore educativo-culturale.
- Iniziative di collaborazione e interscambio con istituzioni scolastiche, religiose, civili, enti pubblici e associazioni di volontariato;
- Gestione diretta, o in partnership, delle attività sopra elencate.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra Alpha Onlus e l'utenza, sono improntati ai seguenti principi:

Uguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale.

Partecipazione: L'associazione si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulle qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio partecipe nei processi organizzativi e decisionali. L'Associazione si impegna quindi ad agire con l'obiettivo di soddisfare le richieste dell'utenza.

Promozione di legami sociali: attraverso la promozione della costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni intergruppo e intergenerazionali.

Professionalità: formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, con attenzione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Privacy: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale 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.

A CHI CI RIVOLGIAMO:

L'Associazione "ALPHA Onlus" si prefigge l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale.

Le suddette attività si intendono rese nei confronti di persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche sociali o familiari.

Ci rivolgiamo quindi a:

Persone di tutte le età che vivono condizioni di disagio o svantaggio.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi.

Istituzioni: organi rappresentativi e di governo delle comunità per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui si opera.

Partner: associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione.

II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Sono organi dell'Associazione:

a) l'Assemblea dei Soci: deve discutere e verificare l'attività svolta dall'Associazione; approvare il bilancio consuntivo ed il bilancio preventivo ed il piano di lavoro da svolgere; eleggere, tra i Soci Ordinari, i membri scaduti del Consiglio Direttivo; discutere ed eventualmente approvare le proposte di modifiche dello Statuto presentate dal Consiglio Direttivo o da almeno un terzo dei Soci presenti anche per delega; nominare i Soci Onorari; dare le linee programmatiche all'Associazione.

b) il Consiglio Direttivo: indice le manifestazioni ufficiali; mantiene i contatti con le istituzioni scientifiche aventi analoghe affinità; nomina i Soci corrispondenti in Italia e all'estero; propone all'Assemblea la nomina dei Soci Onorari.

c) il Presidente: Rappresenta ufficialmente l'Associazione e firma gli atti. Presiede il Consiglio Direttivo ed attua i deliberati del Consiglio medesimo e dell'Assemblea Generale dei Soci. Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Associazione, convoca e presiede il Consiglio Direttivo e convoca l'Assemblea dei Soci.

I **Soci** sono distinti con le seguenti qualifiche: Soci Fondatori, Soci Onorari e Soci Aderenti.

"Soci Fondatori" sono gli psicologi fondatori dell'Associazione che operano concretamente nell'ambito della Psicologia e che forniscono particolari contributi scientifici ed operativi. Essi hanno diritto al voto.

"Soci Onorari" sono scelti tra le personalità italiane e straniere assunte a particolare riconoscenza nel campo della Psicologia o per particolari meriti connessi alle finalità dell'Associazione. Essi non hanno diritto al voto e sono esentati dal pagamento della quota annuale.

"Soci Ordinari" sono rappresentati da psicologi ed operatori Sociali e culturali che dimostrino particolare interesse ai problemi della Psicologia ed agli scopi dell'Associazione. Essi hanno diritto al voto.

III. PROGETTI

Attività realizzate

2006-07:

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Progetto “In/Formare sulla Tossicodipendenza”. Un Progetto di prevenzione per le scuole di Carini. |
| Destinatario | 1° Circolo Didattico Comune di Carini (Palermo) |
| Area | Formazione, prevenzione ed intervento sulle aree delle dipendenze patologiche, delle problematiche dell’adolescenza, della dispersione scolastica, delle devianze e della legalità; |

2006-07:

| | |
|-----------------|---|
| Attività | Collaborazione tra Alpha Onlus e l’Unità Operativa Tutela della Salute dell’Infanzia, della Donna e della Famiglia, del Distretto Sanitario n°8 di Carini - Progetto “In/Formare sulla Tossicodipendenza”. Un Progetto di prevenzione per le scuole di Carini. |
| Area | Collaborazione e interscambio con istituzioni per gestione diretta, o in partnership, delle attività sopra elencate. |

2011-2012:

| | |
|---------------------|--|
| Attività | “Emozioni, relazioni e disagio scolastico”. Un laboratorio di educazione e prevenzione nella scuola attraverso la creatività. |
| Destinatario | Istituto Professionale di Stato “G. Salvemini |
| Area | Prevenzione ed intervento sulle aree delle dipendenze patologiche, dell’educazione all’affettività, delle problematiche dell’adolescenza, della dispersione scolastica, delle devianze e della legalità; |

2011-2012:

| | |
|---------------------|---|
| Attività | “Bambino, famiglia e mondo esterno”. Progetto pilota di Educazione all’Affettività |
| Destinatario | Giardino d’infanzia “L’acquarello magico” |

| | |
|-------------|---------------------------------------|
| Area | Tutela dell'infanzia e della famiglia |
|-------------|---------------------------------------|

2013-2014:

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Progetto “Dentro/Fuori. Racconti del sé oltre l’esperienza” |
| Destinatario | USSM-Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni. Tribunale per i Minorenni Palermo |
| Area | Prevenzione ed intervento sulle aree delle problematiche dell’adolescenza, delle devianze e della legalità. |

2014:

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Convegno “Il Circuito Penale Minorile allo specchio. Una porta sul futuro” |
| Destinatario | Territorio Regionale |
| Area | Attività di formazione su processi e dinamiche relazionali e comunicative; Iniziative di collaborazione e interscambio con istituzioni scolastiche, religiose, civili, enti pubblici e associazioni di volontariato; |

2016:

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Progetto “Dentro/Fuori. Dal racconto al lavoro” |
| Destinatario | USSM-Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni. Tribunale per i Minorenni Palermo |
| Area | Prevenzione ed intervento sulle aree delle problematiche dell’adolescenza, delle devianze e della legalità. |

2017:

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Convegno “Il cinema come strumento narrative ed educativo nel contesto della Giustizia Penale minorile” |
| Destinatario | Territorio Regionale |
| Area | Attività di formazione su processi e dinamiche relazionali e comunicative; Iniziative di collaborazione e interscambio con istituzioni scolastiche, religiose, civili, enti pubblici e associazioni di volontariato; |

| | |
|--------------------|--|
| Attività | Progetto “Teatro e Disabilità” |
| Destinatari | Minori con diagnosi di disturbo dello spettro autistico e disabilità intellettiva |
| Area | Tutela dell’infanzia e della famiglia |

2018:

| | |
|--------------------|---|
| Attività | Progetto “La vita e la cura” |
| Destinatari | Minori afferenti USSM-Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni. Tribunale per i Minorenni Palermo |
| Area | Prevenzione ed intervento sulle aree delle problematiche dell’adolescenza, delle devianze e della legalità. |

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Progetto “l’immagine di sé tra teatro e cinema. ” |
| Destinatario | USSM-Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni. Tribunale per i Minorenni Palermo |
| Area | Prevenzione ed intervento sulle aree delle problematiche dell’adolescenza, delle devianze e della legalità. |

2019

| | |
|---------------------|---|
| Attività | Convegno “L’approdo. Itinerari maieutici nella didattica e nei processi di cura” |
| Destinatario | Territorio regionale |
| Area | Attività di formazione su processi e dinamiche relazionali e comunicative; Iniziative di collaborazione e interscambio con istituzioni scolastiche, ed area sanitaria; |

2021

| | |
|---------------------|--|
| Attività | Progetto L'arte rinnova i popoli e ne rivela la vita. Vane delle scene il diletto ove non miri a preparar l'avvenire. Percorsi espressivi e lavorativi nell'area della giustizia minorile |
| Destinatario | USSM-Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni. Tribunale per i Minorenni Palermo |
| Area | Prevenzione ed intervento sulle aree delle problematiche dell'adolescenza, delle devianze e della legalità. |

IV. SERVIZI

Aree Socio-Sanitaria:

- Elaborazione di modelli d'intervento in ambito sanitario;
- Analisi della richiesta d'aiuto;
- Assistenza psicologica alle difficoltà del singolo, della coppia e della famiglia (analisi delle relazioni familiari e di coppia, sostegno alla funzione genitoriale anche adottiva);
- Assistenza psicologica alla paternità e maternità responsabile;
- Assistenza psicologica alle donne per gli aspetti relativi a: gravidanza, menopausa, I.V.G (interruzione Volontaria di Gravidanza) ai sensi della legge 194/78;
- Consulenza/consultazione psicologica e intervento nei casi di violenza intrafamiliare, maltrattamento, abuso, trauma psicologico;
- Formazione alla relazione psicologica consulente/utente;
- Tecniche psicoterapiche d'intervento nel disagio giovanile, adulto, familiare.

Area Sociale:

- Promozione del benessere e della Salute Sociale attraverso la tutela dell'infanzia, della donna e della famiglia;
- Progetti di Prevenzione delle tossicodipendenze;
- Progetti di Educazione alla sessualità ed alla affettività;
- Progetti di Prevenzione delle problematiche proprie dell'adolescenza, della dispersione scolastica, e delle devianze;
- Progetti di Educazione alla Legalità;
- Promozione presso le famiglie, l'opinione pubblica e le istituzioni di iniziative volte a sensibilizzare ed intervenire relativamente alle problematiche dell'adolescenza, dell'immigrazione, ed in particolar modo delle fasce sociali più deboli ed emarginate;
- Promozione della qualificazione del Volontariato e degli operatori educativi e culturali.
- Promozione delle iniziative di collaborazione e interscambio con istituzioni scolastiche, religiose, civili, Enti pubblici ed altre associazioni di volontariato ed enti impegnati in aree di attività similari;

SERVIZI PROGETTO S.I.A.

- Diagnosi e terapia integrata dei disturbi dello sviluppo;
- Integrazione e inclusione di bambini e adolescenti con disabilità psico-fisiche;
- Sostegno psicologico alla genitorialità e alle famiglie;
- Prevenzione dei comportamenti disadattivi ed a rischio in adolescenza;
- Supporto alle situazioni di disagio scolastico
- Favorire la crescita, la socializzazione e l'integrazione attraverso tecniche di animazione teatrale e audiovisiva.

AREA CLINICA

- Valutazione e diagnosi dei disturbi dello sviluppo.
- Servizio di psicoterapia per l'infanzia.
- Servizio di prevenzione delle problematiche di infanzia e adolescenza.

AREA SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'

- Incontri di gruppo con genitori di bambini con disturbi dello sviluppo;
- Servizio di sostegno individualizzato alla genitorialità;

AREA EDUCATIVA-RIABILITATIVA, LUDICO-RICREATIVA E CULTURALE.

- Laboratori teatrali per bambini, adolescenti e adulti normodotati e con disabilità psico-fisica al fine di promuovere anche l'integrazione e la socializzazione.
- Cine-forum per bambini, adolescenti e adulti.
- Teatro-forum a tema per bambini, adolescenti e adulti.
- Laboratori espressivi per infanzia e adolescenza nelle discipline del teatroterapia e della video terapia.

V. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che Alpha Onlus stipula con i suoi clienti, dove

- illustra i servizi offerti
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti
- attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi è disponibile presso la sede dell'Associazione.

Alpha Onlus svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri utenti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.
- Supervisione.

L'Associazione si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dall'Associazione Alpha Onlus possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, inviando comunicazione scritta, tramite posta elettronica all'indirizzo mail alphaonlus@gmail.com