CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. La Carta dei Servizi
2. I principi
3. Il Centro per la Famiglia Val Seriana
4. Obiettivi
5. Organizzazione e Servizi Offerti
   - Servizi Sociosanitari Val Seriana
   - Coop. Sociale “Il Cantiere”
   - Coop. Sociale “San Martino”
   - Coop. Impresa Sociale “Ruah”
   - Il Cortile OdV Ets
6. Modalità di Accesso
7. Diritti delle Famiglie
8. Modalità di Monitoraggio
9. Contatti

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro per la Famiglia Val Seriana, in una logica di trasparenza.
È un requisito indispensabile nell’erogazione dei servizi e ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sui servizi e sulle procedure per accedervi;
- assicurare la tutela delle persone, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Carta dei Servizi trae ispirazione dall’art. 3 della Costituzione Italiana che sancisce l’uguaglianza e la pari dignità di tutti i cittadini davanti alla legge, senza alcuna distinzione, e si propone di eliminare tutti quegli ostacoli che possono impedire il pieno sviluppo della persona umana.

2. I principi

Il Centro Famiglia Val Seriana risponde ai seguenti principi:

Eguaglianza
Il Centro per la Famiglia Val Seriana opera secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizione economica o diversa abilità.

Imparzialità
Ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente, con criteri di imparzialità.

Rispetto
Ogni cittadino è seguito con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della riservatezza.

Partecipazione
Le persone che beneficiano dei progetti del Centro per la Famiglia hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi.

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia 2025 della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Efficienza ed efficacia
I servizi del Centro per la Famiglia sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione degli operatori e sistemi interni di valutazione.

3. Il Centro per la Famiglia Val Seriana

Il Centro per la Famiglia Val Seriana è un punto di riferimento sul territorio per promuovere il benessere, lo sviluppo della famiglia e l'empowerment della comunità. È uno spazio di accoglienza, orientamento e supporto gratuito, rivolto alle famiglie del territorio della Valle Seriana. Funziona integrando i servizi sociali, sociosanitari ed educativi esistenti, e offre uno spazio di dialogo, aperto ed accessibile, che aiuta le famiglie ad orientarsi nella rete territoriale e nell'individuazione delle risposte necessarie.
Il Centro Famiglia Val Seriana è progettato e gestito in rete tra Servizi Sociosanitari Val Seriana, che è l'ente capofila del progetto e svolge il ruolo di Hub, e Coop. Sociale Il Cantiere, Il Cortile OdV Ets, Coop. Impresa Sociale Ruah e Coop. Sociale San Martino, che svolgono il ruolo di Spoke.

4. Obiettivi

Il Centro Famiglia Val Seriana si pone i seguenti obiettivi:
- Ascoltare e orientare le famiglie verso i servizi del territorio.
- Promuovere il benessere delle famiglie.
- Collaborare con la rete dei servizi per la costruzione di un sistema integrato ed efficiente.
- Sostenere la genitorialità.
- Promuovere l'integrazione sociale e l'empowerment personale e della comunità.

5. Organizzazione e Servizi Offerti

Servizi Sociosanitari Val Seriana
Sede: Viale Stazione n. 26/a ad Albino.
Contatti: 035.0527144 (diretto) - centrofamiglia@ssvalseriana.org

- Sportello Centro per la Famiglia
  Svolge azioni di ascolto dei bisogni, informazione e orientamento per le famiglie. È gestito da un operatore dedicato ed è aperto il martedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30, il mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 14.00 e il giovedì dalle 8.30 alle 12.30 presso la sede di Servizi Sociosanitari Val Seriana (piano terra).

- Gruppo di Auto Mutuo Aiuto (AMA) per persone con disabilità acquisita e loro caregiver/familiari
  Il gruppo AMA risponde al bisogno di creare occasioni in cui persone, che stanno attraversando un'esperienza comune, possano trovare momenti di ascolto, confronto, scambio, sostegno reciproco e supporto emotivo, attraverso la condivisione delle proprie esperienze e dei propri vissuti. Il gruppo è accompagnato da un operatore, che assume il ruolo di facilitatore.

- Punto di Ascolto Demenza
  L'intervento offre uno spazio neutro, privo di giudizi, rivolto ai familiari/caregivers, che si prendono cura di una persona con demenza, per raccontarsi, ricevere conforto e sostegno. Il Punto di Ascolto, inoltre, orienta, informa e fornisce indicazioni sulla rete dei servizi. Questo intervento è in stretto collegamento con gli operatori e il servizio descritto al punto precedente.

Il Punto di Ascolto è gestito da volontari ed è aperto il martedì dalle 10.00 alle 12.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 16.00 presso la Sede di Servizi Sociosanitari Val Seriana (primo piano).

- Nuove Connessioni
  È un'azione che comprende tre diverse progettualità:
  - Comunità Digitali Consapevoli – Patti Digitali: progetto che interviene su più livelli (azioni nelle scuole, di comunità e di sistema) al fine di creare un'alleanza educativa per accompagnare i minori (0-14 anni) verso un uso sano della tecnologia, cercando di prevenire l'isolamento, la dipendenza digitale e di aprire un lavoro di rete che coinvolga gli adulti e le comunità educanti.
  - Cantastorie: sperimentazione nelle scuole finalizzata a rafforzare nei ragazzi competenze personali e relazionali, pensiero critico, capacità di compiere scelte consapevoli e responsabili, di affrontare in modo autonomo le pressioni del gruppo dei pari e di gestire in maniera costruttiva i conflitti, lavorando in ottica preventiva sul tema delle dipendenze.
  - Valorizzazione pratica invecchiamento attivo: raccordo con il tavolo di lavoro del Piano di Azione Territoriale "Il futuro è attivo" e il progetto "Aria di Casa" per la realizzazione di corsi di formazione rivolti agli anziani e sperimentazione momenti di socialità.

Coop. Sociale Il Cantiere
Sede: Via Serio n. 12 ad Albino.
Contatti: 035.773170 - info@ilcantiere.org

- Sportello Centro per la Famiglia
  Svolge azioni di ascolto dei bisogni, informazione e orientamento per le famiglie, integrando lo Sportello attivo presso Servizi Sociosanitari Val Seriana. È gestito da un operatore dedicato ed è aperto il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00 presso la sede della Cooperativa.

- Legami per Crescere
  Il progetto Legami per Crescere punta a sostenere le famiglie e promuovere la cultura della vicinanza solidale e dell'accoglienza, valorizzando tutte le forme di solidarietà familiare che si esprimono attraverso la costruzione di legami comunitari e di cittadinanza attiva. Mette a disposizione di genitori risorse professionali atte a promuovere l'alleanza educativa, l'accoglienza e la solidarietà tra famiglie.
  Le attività svolte all'interno del progetto possono prevedere:
  - Incontri di sensibilizzazione e formazione a gruppi di genitori;
  - Esperienze accompagnate in cui è richiesta la disponibilità all'apertura e all'accoglienza di compagni di classe del proprio figlio o bambini, la cui famiglia si trova in una situazione di fatica, per fare i compiti insieme e/o vivere momenti di socializzazione. È un'iniziativa efficace per stimolare la costruzione di relazioni tra le famiglie;
  - Rete "L'Abbraccio", costituita da famiglie aperte e disponibili all'accoglienza nelle sue diverse forme, luogo di costruzione di significati, di sapere e confronto sull'esperienza, offre supporto e sostegno attraverso incontri periodici;
  - Sostegno ed integrazione alle progettualità di Ambito legate al tema dell'affido.

Coop. Sociale San Martino
Sede: Via Verdi n. 6 a Nembro.
Contatti: 035.510735 - info@sanmartinocoop.it

- Sportello Centro per la Famiglia
  Svolge azioni di ascolto dei bisogni, informazione e orientamento per le famiglie, integrando lo Sportello attivo presso Servizi Sociosanitari Val Seriana. È gestito da un operatore

dedicato ed è aperto il martedì dalle 14.00 alle 17.00 presso lo Spazio Tetris a Ranica, in via Gavazzeni n. 22.

- Tempo Libero
  Il progetto Tempo Libero punta a favorire la partecipazione ad attività socializzanti di giovani ed adulti con disabilità. Nello specifico, la proposta principale, è rappresentata dall'attività di piscina, svolta con il supporto di operatori specializzati. Questa attività permette di unire la socializzazione e l'inserimento sul territorio, che restano gli obiettivi primari, ai benefici psicofisici dati dalla pratica di uno sport, in un contesto idoneo, accogliente e protetto. Questo progetto prevede uno stretto raccordo con il Servizio Disabilità della Servizi Sociosanitari Val Seriana.

Coop. Impresa Sociale Ruah
Sede: Via S. Bernardino n. 77 a Bergamo. Un operatore dedicato al progetto è presente ad Albino presso la sede della Servizi Sociosanitari Val Seriana (primo piano).
Contatti: 035.0527112 – serviziointercultura@ssvalseriana.org

- Sportello Centro per la Famiglia
  Svolge azioni di ascolto dei bisogni, informazione e orientamento per le famiglie, integrando lo Sportello attivo presso Servizi Sociosanitari Val Seriana. È gestito da un operatore dedicato ed aperto il lunedì dalle 9.00 alle 12.00 presso la sede di Servizi Sociosanitari Val Seriana (primo piano).

- Mediazione Linguistica e Culturale
  Questa azione è rivolta a famiglie appartenenti ad altri contesti socioculturali. La scuola rappresenta il principale interlocutore e punto di contatto con le famiglie con background migratorio, risulta pertanto importante curare e sostenere l'incontro e il dialogo scuola-famiglia per costruire solide basi per una buona conoscenza e collaborazione reciproca.
  Le attività che compongono l'intervento di mediazione linguistica e culturale possono essere:
  - Percorsi di prima accoglienza;
  - Colloqui con le famiglie mirati ad un rafforzamento del patto educativo scuola-famiglia;
  - Orientamento nelle classi terze della scuola secondaria di I grado.

  Il Servizio è gestito dalla Cooperativa Impresa Sociale Ruah in stretta connessione con Servizi Sociosanitari Val Seriana. È stato definito un protocollo che prevede specifiche procedure di richiesta da parte degli istituti scolatici e/o dei servizi sociosanitari territoriali. La Cooperativa mette a disposizione mediatori culturali, a seconda delle specifiche richieste.

Il Cortile OdV Ets
Sede: Via Puccini n. 30 a Nembro.
Contatti: 035.522287 – ilcortile.odv.ets@gmail.com

- Sportello Centro per la Famiglia
  Svolge azioni di ascolto dei bisogni, informazione e orientamento per le famiglie, integrando lo Sportello attivo presso Servizi Sociosanitari Val Seriana. È gestito da un operatore dedicato ed aperto il primo giovedì del mese dalle 9.00 alle 12.00 presso la sede de "Il Cortile".

- Legami per Crescere
  Il Cortile lavorerà in sinergia con la Coop. Sociale "Il Cantiere" per svolgere un'azione più capillare e corposa nel sostegno alle famiglie e nella promozione della cultura della vicinanza solidale e dell'accoglienza.

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia 2025 della Presidenza del Consiglio dei Ministri

6. Modalità di Accesso

Le famiglie possono accedere alle diverse opportunità coordinate dal Centro per la Famiglia attraverso gli Sportelli, di cui sono state fornite indicazioni specifiche al punto precedente.
Gli Sportelli agevolano l'accesso diretto o lo veicolano attraverso gli specifici servizi della Servizi Sociosanitari Val Seriana (Disabilità, Disabilità Acquisita, Minori e Famiglia…) che prendono in carico le situazioni.
In caso di specifiche iniziative e/o percorsi l'accesso diretto è inoltre favorito da apposita comunicazione e pubblicizzazione.

7. Diritti delle Famiglie

I principi e gli obiettivi del Centro per la Famiglia Val Seriana garantiscono la tutela dei seguenti diritti:

- Riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla discrezione e al rispetto del segreto professionale.
- Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.
- Informazione: ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni chiare sui servizi offerti.
- Trasparenza: ogni cittadino ha il diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito ai Servizi del Centro per la Famiglia.
- Fiducia e attenzione: ogni cittadino ha il diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare integra la sfera decisionale e di responsabilità.
- Suggerimenti e reclami: ogni cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti e/o reclami in merito ai Servizi ricevuti e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

8. Modalità di Monitoraggio

Il monitoraggio dei servizi del Centro per la Famiglia avviene tramite periodici incontri di coordinamento tra i soggetti referenti e coinvolti nelle diverse progettualità. È altresì prevista, laddove possibile, la somministrazione del questionario di gradimento, utile strumento per raccogliere la voce delle persone che vivono i Servizi, per individuare limiti e potenzialità e per progettare azioni volte al miglioramento degli interventi offerti.

9. Contatti

Indirizzo sede dell'Hub: Viale Stazione n. 26/a Albino.
E.mail: centrofamiglia@ssvalseriana.org
Telefono: 035.0527100 (centralino) – 035.0527144 (diretto).

Albino, 01.10.2026

(Carta dei Servizi redatta dal Dott. Ugo Castelletti e dalla Dott.ssa Miriam Marchesi)

Progetto finanziato con il Fondo per le politiche della famiglia 2025 della Presidenza del Consiglio dei Ministri