

## CARTA DEI SERVIZI

**Centri per la Famiglia sede Chiavenna e Dongo**

**ASST VALTELLINA E ALTO LARIO**

**ANNO 2025 - 2026**



**Centro per la  
Famiglia**



## INDICE

CHE COS'È IL CENTRO PER LA FAMIGLIA.....	3
IL CENTRO PER LA FAMIGLIA DI CHIAVENNA DONGO .....	3
FINALITÀ E FUNZIONI .....	4
PROGETTUALITA' SPECIFICHE DEL CENTRO PER LA FAMIGLIA DI CHIAVENNA DONGO.....	5
TARGET/A CHI SI RIVOLGE IL CENTRO PER LA FAMIGLIA.....	6
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	6
SEDI E ORARI DI APERTURA.....	8
FIGURE PROFESSIONALI .....	9
MODALITA' DI ACCESSO.....	10
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI.....	11
CONTINUITÀ DELLE CURE.....	14
TARIFFE ED ESENZIONI.....	14
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	14
CUSTOMER .....	15
MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO .....	21

## CHE COS'È IL CENTRO PER LA FAMIGLIA

I Centri per la Famiglia (CpF) rappresentano un insieme di azioni e servizi inerenti un progetto sperimentale di Regione Lombardia, volto a sostenere e a valorizzare le famiglie, in tutti i passaggi evolutivi del loro ciclo di vita con l'obiettivo di avviare un presidio permanente di riferimento per la prevenzione e la cura delle fragilità familiari.

I CpF si configurano come nodi propulsori di una rete di servizi, di interventi, di soggetti ed azioni multiprofessionali (sociali, sanitarie, educative, etc.) già presenti sul territorio, hanno come scopo l'integrazione ed il potenziamento delle risorse già attive all'interno della comunità (parrocchie, associazioni, cooperative sociali, reti di famiglie, Istituzioni Scolastiche, comuni) e sono finalizzati a promuovere il benessere e lo sviluppo della famiglia, dei figli minori e adolescenti, della coppia, dei singoli e dei familiari fragili come anziani e disabili.

La logica, infatti, è quella di valorizzare tutte le risorse presenti sul territorio, ognuna per la sua specifica competenza, al fine di creare un modello di intervento che possa rispondere ai bisogni delle famiglie in qualunque fase del ciclo di vita si trovino. Il focus, pertanto, non sono i servizi ma le famiglie stesse. Il Centro per la Famiglia diventa un modello di intervento al quale contribuiscono tutte le risorse del territorio e nel quale avviene la ricomposizione dei bisogni e degli interventi per la famiglia.

I progetti CpF hanno lo scopo di mettere a disposizione delle persone e delle loro famiglie interventi psico-socioeducativi. Le attività, gestite e progettate con gli Enti Partner, le reti del terzo settore e dell'associazionismo familiare, nascono come proposta di prossimità per le famiglie, per intercettare i bisogni della comunità e offrire una risposta flessibile e articolata erogando servizi che vanno dai gruppi di sostegno alla genitorialità, ai gruppi di auto-mutuo aiuto, agli sportelli informativi di consulenza breve e di orientamento verso i percorsi di sostegno più idonei.

## IL CENTRO PER LA FAMIGLIA DI CHIAVENNA E LA SEDE DISTACCATA DI DONGO

Nella progettualità del Centro per la Famiglia sono coinvolti:

- **ASST Valtellina e Alto Lario** con il Consultorio Familiare di Chiavenna (HUB) e sede distaccata al Consultorio Familiare di Dongo (SPOKE 1) - Ente Capofila;
- la **Comunità Montana della Valchiavenna** con l'Ufficio di Piano – Ente Partners (SPOKE 2);
- l'**Azienda Speciale Consortile Le Tre Pievi** con i Servizi Sociali Alto Lario - Ente Partners (SPOKE 3);
- la **Cooperativa Sociale Nisida**, per l'ambito di Chiavenna – Terzo settore (SPOKE 4);

- la **Cooperativa Sociale Grandangolo**, per l'ambito di Dongo – Terzo settore (SPOKE 5).

Il Centro per la Famiglia è collocato presso la Casa di Comunità di Chiavenna (HUB), sito al pianoterra dell'Azienda Ospedaliera in via Cereria n. 4, Chiavenna. È presente un'ulteriore sede del servizio presso il Consultorio Familiare nella sede distaccata di Dongo (SPOKE 1), sito al piano terra in via Iginio Gentile n. 11, Dongo.

Gli Enti Partners hanno sede, per l'ambito di Chiavenna, presso la Comunità Montana in via Suor Maria Laura Mainetti n. 8/10 e presso la sede della Cooperativa Nisida in Via al Deserto n. 2; per l'ambito di Dongo, presso l'Azienda Speciale Consortile Le Tre Pievi - Servizi Sociali Alto Lario, in via Don Pietro Pedroli n. 2, Gravedona ed Uniti e presso l'ufficio del Consultorio Familiare di Dongo in via Iginio Gentile n. 11, per la Cooperativa Sociale Grandangolo.

Il Centro per la Famiglia ha sedi distribuite su tutto il territorio della Valtellina e Alto Lario in collaborazione con i propri Partners anche del terzo settore.

## FINALITÀ E FUNZIONI

Lo scopo dei Centri per la Famiglia è quello di promuovere il ruolo sociale, educativo e il protagonismo della famiglia e di realizzare interventi a sostegno della genitorialità e del benessere del sistema familiare attraverso la valorizzazione delle funzioni sociali di supporto. Gli interventi realizzati sono sempre complementari a quelli già realizzati dai servizi esistenti. Il CpF, infatti, opera in integrazione con tutti i servizi del territorio.

In particolare, i CpF:

- si caratterizzano come promotori delle reti di famiglie e di sviluppo di comunità;
- integrano la rete di interventi offerti alle famiglie dai servizi sociali, sociosanitari, sanitari ed educativi, dagli Enti del privato non profit, compresi gli Enti del Terzo settore iscritti al Runts promuovendo la rete territoriale dei servizi nell'ottica dello sviluppo della comunità;
- sostengono, in stretta integrazione con gli altri Servizi, ed in particolare con gli Uffici di Piano e l'ambito sociosanitario, le diverse iniziative localmente promosse e realizzate in tema di famiglia;
- valorizzano il ruolo sociale delle famiglie, facilitando processi di partecipazione e di cittadinanza attiva volti a creare alleanze educative e sistemi di welfare locale a forte sussidiarietà e prossimità;
- favoriscono l'attivazione di una rete territoriale stabile fra i diversi soggetti del territorio, che a vario titolo si occupano di famiglie e partecipano ai processi di co-progettazione a livello locale degli interventi prioritari per le famiglie;

- effettuano azioni di informazione, analisi della domanda e orientamento di persone e famiglie verso il percorso più appropriato che può prevedere l'invio e/o il coinvolgimento dei servizi specialistici presenti a livello territoriale;
- organizzano eventi e incontri per sensibilizzare e informare su tematiche di interesse per le famiglie, sui temi dell'educazione e dei rapporti intergenerazionali e altri argomenti anche proposti da altri soggetti attivi sul territorio;
- promuovono attività con finalità culturali, attraverso la produzione e diffusione di materiale informativo, redazione di articoli, pubblicazione di periodici e di altre modalità di comunicazione multimediale;
- offrono spazi di ascolto tempestivo, nella forma di percorsi relazionali di breve durata rivolti al genitore o alla coppia genitoriale, finalizzati alla ricerca di risposte a specifici problemi di natura relazionale, sociale, educativa e affettiva;
- sostengono a vari livelli le famiglie con componenti disabili o anziani o in momenti critici della vita come l'esordio di una malattia o la perdita di un familiare;
- organizzano azioni di formazione ad operatori;
- svolgono una funzione preventiva rispetto ad altre funzioni prevalentemente orientate verso la cura, il trattamento e l'assistenza, di competenza di altri soggetti della rete con i quali interagiscono attraverso protocolli operativi al fine di creare una filiera degli interventi per le famiglie.

## PROGETTUALITA' SPECIFICHE DEL CENTRO PER LA FAMIGLIA DI CHIAVENNA E SEDE DISTACCATA DI DONGO

Il **Centro per la Famiglia di Chiavenna** ha l'obiettivo principale di offrire iniziative che rispondano in modo efficace alle esigenze della comunità e del territorio. Attraverso attività di gruppo e supporto individuale, il Centro promuove la creazione di una rete solida tra i diversi servizi e attori coinvolti, con l'intento di sostenere le famiglie in ogni fase del loro ciclo di vita. L'attenzione è rivolta in particolare al supporto genitoriale, alle problematiche dei preadolescenti e adolescenti, agli anziani e alle persone in situazioni di fragilità, nonché alla promozione del benessere generale. Per raggiungere questi obiettivi, il Centro collabora attivamente con il terzo settore, coinvolgendo oratori, istituti scolastici e altre realtà locali.

Il **Centro per la Famiglia sede distaccata di Dongo**, attraverso la collaborazione con il terzo settore e coinvolgendo scuole, oratori e altre realtà locali, si impegna a rispondere in modo efficace alle necessità della comunità e del territorio. La sua missione principale è promuovere il benessere generale, offrendo sostegno alle persone in situazioni di fragilità, agli anziani, ai preadolescenti e

adolescenti, e fornendo supporto ai genitori. Attraverso iniziative di gruppo e interventi individuali, il Centro mira a costruire una rete solida tra i diversi servizi e attori locali, con l'obiettivo di accompagnare le famiglie in tutte le fasi del loro ciclo di vita.

## TARGET/A CHI SI RIVOLGE IL CENTRO PER LA FAMIGLIA

I Centri per la Famiglia si rivolgono a tutte le famiglie del territorio con l'obiettivo di informare/orientare e promuovere il ruolo sociale, educativo, di cura della famiglia e di realizzare azioni ed interventi diversificati a sostegno della genitorialità e della co-responsabilità dei carichi di cura. Hanno una funzione preventiva e di promozione e accompagnamento della famiglia in tutto il suo ciclo di vita.

L'azione dei CpF, pertanto, si rivolge alle famiglie nella loro universalità, non necessariamente caratterizzate da vulnerabilità, con la finalità di valorizzare le competenze, promuovere il protagonismo familiare e il confronto fra pari quale importante stimolo per acquisire e implementare le risorse necessarie allo svolgimento del ruolo genitoriale-educativo.

I target degli interventi sono tutte le famiglie del mandamento e qualora nell'analisi dei bisogni si riscontrassero situazioni di fragilità dovrà essere garantito l'invio ad idoneo servizio specialistico, al fine di evitare la sovrapposizione ad interventi previsti da progettualità già strutturate.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### DIRITTI

I Centri per la Famiglia ASST Valtellina e Alto Lario operano nel rispetto dei diritti della persona e l'ente Capofila così come i Partners si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori.

- **Eguaglianza:** Il CpF si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.
- **Informazione/Partecipazione degli utenti:** il CpF si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente/delle famiglie alla prestazione del

servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi presenti in ASST e nel territorio in genere; ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.

- **Continuità del servizio erogato:** il CpF si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il personale si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Libera scelta:** ogni cittadino ha diritto di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità e di rivolgersi al CpF indipendentemente dalla propria residenza.
- **Suggerimenti e/o reclami:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

## DOVERI

I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise, impegnandosi a:

- aderire al progetto concordato con continuità;
- avvertire la segreteria in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, possibilmente entro 48 ore, per permettere ad altri utenti di usufruire delle offerte del CpF;
- in caso di interruzione del percorso, comunicare le motivazioni agli operatori di riferimento.
- Impegnarsi a fornire un feedback, attraverso un questionario di gradimento, riguardo all'attività o all'intervento svolti per contribuire alla valutazione e al miglioramento del servizio.

## SEDI E ORARI DI APERTURA

Sono riportati di seguito: le modalità di raggiungimento, gli orari di apertura e i recapiti delle 2 sedi del Centro per la Famiglia di Chiavenna e sede distaccata di Dongo.

Alcune prestazioni sono erogate previo appuntamento, mentre alcuni sportelli sociali offrono prestazioni a libero accesso (vd. specifiche).

È possibile, inoltre, usufruire di prestazioni anche da remoto.

<p><b>Centro per la Famiglia di CHIAVENNA -Distretto Valchiavenna e Alto Lario</b>  Via Cereria, 4 - 23022 Chiavenna  <b>Tel. Consultorio Familiare: 0343/67317 - Tel. Centro per la Famiglia: 334/1176231</b>  E-mail <a href="mailto:centroperlafamiglia.ch@asst-val.it">centroperlafamiglia.ch@asst-val.it</a></p>				
<p><b>ORARIO SEGRETERIA:</b>  <b>8.30 - 12.30 da lunedì a venerdì e 14.00 – 15.30 lunedì</b></p>				
<p><b>Come arrivare:</b>  <b>AUTO:</b> SS37; <b>BUS:</b> autostazione Piazza Caduti per la Libertà; <b>TRENO:</b> Linea ferroviaria Colico - Chiavenna, stazione Piazza Caduti per la Libertà.</p>				
<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>
<b>09:30 – 16:00</b> <u>Apertura</u> Piano terra, Via Cereria n. 4 0343 – 67317 <u>Previo appuntamento</u>			<b>9:30 – 13:30</b> <u>Apertura</u> Piano terra, Via Cereria n. 4 0343 – 67317 <u>Previo appuntamento</u>	
<b>10:30 – 13:00</b> <u>Sportello psico-pedagogico</u> Piano terra della Casa di Comunità, Via Cereria n. 4 0343 – 67317 <u>Previo appuntamento</u> <b>10:00 – 12:00</b> <u>Sportello sociale</u> Piano terra della Casa di Comunità, Via Cereria n. 4 0343 – 67317 <u>Libero accesso e su appuntamento</u> <b>9.30 - 11.30</b> <u>Sportello educativo</u> Cooperativa Nisida - Via al Deserto n.2 345 7930076 <u>Previo appuntamento</u>			<b>9:30 – 12:30</b> <u>Sportello sociale</u> Ufficio di Piano – Servizio Sociale presso la sede Via Suor Maria Laura Mainetti n. 8/10 0343 – 37646 <u>Libero accesso e su appuntamento</u>	

**Sede distaccata di DONGO - Distretto Valchiavenna e Alto Lario**

Via Iginio Gentile, 11 – 22014 Dongo

**Tel. Consultorio Familiare: 0344/490360 Tel. Centro per la Famiglia: 334-1176231**

E-mail: [centroperfamiglia.do@asst-val.it](mailto:centroperfamiglia.do@asst-val.it)

**ORARIO SEGRETERIA:**

**8.30 - 12.30 lunedì - mercoledì - giovedì**

**Come arrivare:**

**AUTO:** SS340;

**BUS:** Dongo – Convento Frati / Via G.E. Falck.

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
<b>09:00 – 16:00</b> <u>Apertura</u> Consultorio Familiare, piano terra, Via Gentile n. 11 0344 – 490360 <i>Previo appuntamento</i>				
<b>9:00 – 12:00</b> <u>Sportello psico-pedagogico</u> Consultorio Familiare, piano terra, Via Gentile n. 11 0344 – 490360 <i>Previo appuntamento</i>	<b>14:00 – 16:00</b> <u>Sportello sociale</u> Consultorio Familiare, piano terra, Via Gentile n. 11 0344 – 490360 <i>Previo appuntamento</i>	<b>10:00 – 12:00</b> <u>Sportello sociale</u> Azienda Speciale Consortile le Tre Pievi – Servizi Sociali Alto Lario, Gravedona ed Uniti, Via Don P. Pedroli n. 2 0344 – 916031 <i>Libero accesso e su appuntamento</i>		<b>9:00 – 12:00</b> <u>Sportello educativo</u> Consultorio Familiare, piano terra, Via Gentile n. 11 0344 – 490360 <i>Previo appuntamento</i>

## FIGURE PROFESSIONALI

Come dà indicazioni contenute nelle Linee Guida approvate, nella progettualità proposta le figure professionali operative all'interno dei Centri per la Famiglia sono:

- assistenti sociali (dedicate in particolare alla funzione di informazione, orientamento, decodifica del bisogno e di creazione di interconnessioni con altri servizi);
- psicologhe;
- educatrici professionali e/o pedagogiste;
- amministrative;

Potranno essere presenti altre figure professionali provenienti dai Partners di progetto e/o individuate attraverso i protocolli operativi.

Tutte le figure professionali coinvolte agiranno secondo la logica della intersetorialità. Lo/a psicologo/a del CpF non sarà dedicato a percorsi clinico terapeutici individuali e/o di gruppo ma, secondo la logica dello sviluppo di comunità, a obiettivi di empowerment personale e gruppi sociali coinvolti.

Allo stesso tempo, per garantire il buon funzionamento organizzativo ed economico del servizio, è prevista la presenza del personale tecnico-amministrativo.

## MODALITA' DI ACCESSO

Ogni persona regolarmente iscritta al Sistema Sanitario Nazionale può accedere al Centro per la Famiglia con la tessera sanitaria in corso di validità. Possono accedere anche: i cittadini Europei con Tessera TEAM, i cittadini extra comunitari con permesso temporaneo di soggiorno (Codice STP), i profughi per cure essenziali e necessarie.

È possibile dai 14 anni accedere al CpF senza l'accompagnamento di un adulto. Sino ai 14 anni compiuti è necessario consenso scritto di entrambi i genitori/tutore legale.

Per le attività dei servizi è consentito l'accesso diretto (senza impegnativa). Il primo contatto con il Centro per la Famiglia può avvenire:

- Telefonicamente, chiamando i numeri dei Consultori Familiari e dei Partners.
- Direttamente presso la sede del Centro per la Famiglia durante gli orari di apertura/accoglienza al pubblico esposti presso ogni CpF in accesso diretto dove previsto o previo appuntamento;

Alcune prestazioni possono essere erogate, su richiesta, anche da remoto.

## ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'ASST al fine di garantire la trasparenza dell'attività amministrativa, in conformità con le vigenti normative, assicura il diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'ASST. Per diritto di accesso si intende il diritto degli interessati di prendere visione e/o estrarre copia di documenti amministrativi. Le misure organizzative volte a garantire l'esercizio del diritto di accesso sono state adottate dall'azienda con uno specifico Regolamento Aziendale per l'esercizio del Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi (ultimo aggiornamento 30/11/2022 – Cod. 00 - Reg DA 28). Sul sito aziendale sono presenti sia il Regolamento che il modulo di richiesta di accesso agli atti.

Il cittadino deve presentare domanda, presso la sede del Centro per la Famiglia, utilizzando l'apposito modulo, scaricabile sul sito aziendale nella sezione "Accesso ai Documenti amministrativi".

I costi di riproduzione su supporti materiali cartacei o informatici sono pari a:

- per il formato UNI A4: euro 0,25 a pagina.
- per il formato UNI A3: euro 0,50 a pagina.
- riproduzione su supporto informatico dell'interessato (CD, Flash Pen): euro 5,00.

Per la spedizione si aggiungono a carico del richiedente le seguenti spese:

- via posta ordinaria o prioritaria: i costi a carico del richiedente sono pari a una tariffa forfettaria di euro 10,00 ogni 50 pagine.
- via mail/PEC: i costi a carico del richiedente sono pari a una tariffa fissa per i costi di ricerca, di euro 5,00 ogni 50 pagine.

Per il pagamento è utilizzato il portale PagoPa.

L'Azienda garantisce la conclusione del procedimento di accesso entro trenta giorni dalla richiesta.

## AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

### ACCOGLIERE, ASCOLTARE E SOSTENERE

Il Centro per la Famiglia si pone l'obiettivo di rilevare precocemente, attraverso una puntuale consulenza sociale svolta di concerto dai Consultori Familiari e dagli Uffici di Piano, eventuali stati di disagio che necessitano della messa in campo di un'azione di sostegno per le famiglie, anche in condizioni di fragilità, attraverso la promozione delle responsabilità genitoriali con interventi specifici di rinforzo delle risorse individuali e di coppia.

### Informazione e orientamento

Nei presidi ASST di Chiavenna e Dongo è presente la funzione di sportello per il Centro per la Famiglia a carattere informativo, di consulenza e orientamento in connessione diretta con gli altri servizi della rete territoriale (Consultorio Familiare, Tutela Minori, NPIA, Tempo Zero, Ser.D, Centro Antiviolenza ...)

Presso lo sportello si realizza il primo spazio di ascolto diversificato per accogliere e orientare la domanda espressa dall'utente.

### Consulenza Sociale

Il Centro per la Famiglia offre uno sportello dedicato, su prenotazione, gestito sia dalle Assistenti Sociali dell'ASST Valtellina e Alto Lario che dalle Assistenti Sociali dei Servizi Sociali di Base per la presa in carico congiunta delle situazioni di fragilità o che necessitano di interventi di empowerment.

Le assistenti sociali svolgono funzioni di segretariato sociale, informazione e orientamento alla rete dei servizi presenti sul territorio. Forniscono consulenze sul diritto di famiglia, il disagio familiare, il maltrattamento di genere. Offrono informazioni, accoglienza e presa in carico, anche

con il coinvolgimento di altre operatrici del consultorio e di altri enti/servizi, nell'ambito dei Fondi Regionali a supporto delle famiglie.

### **Consulenze e supporto psicologico individuale, di coppia e familiare**

Il Centro per la Famiglia offre interventi psicologici al singolo, alla coppia e alla famiglia, relativamente ai rapporti interpersonali e alla cura dei figli, proponendo percorsi personalizzati di consulenza, e laddove necessario, predisponde il passaggio al Consultorio o ai servizi specialistici più idonei per prese in carico psicoterapiche continuative a lungo termine. Particolare attenzione viene posta a rilevare precocemente eventuali stati di disagio psicologico che necessitano il coinvolgimento di altri Servizi.

Si effettuano consulenze familiari con finalità preventive e di ricomposizione dei conflitti di coppia, per promuovere e tutelare il benessere della famiglia.

### **Consulenze e supporto pedagogico/educativo individuale, di coppia e familiare**

Il Centro per la Famiglia mette a disposizione supporto pedagogico/educativo con incontri individuali, di coppia e familiare in un'ottica di prevenzione e promozione del benessere della persona. L'intervento può essere rivolto a individui, genitori o familiari che attraversano momenti di difficoltà e criticità nel loro percorso di vita o nelle relazioni familiari. La consulenza pedagogica non ha finalità diagnostico/terapeutiche, ma attraverso l'ascolto supporta l'individuo nel mettere a fuoco i problemi, connettere tra loro le situazioni e individuare possibili strategie educative per affrontarle, potenziando le risorse della persona e del contesto.

### **PROMUOVERE IL BENESSERE E LO SVILUPPO DELLA FAMIGLIA, SOSTENERE LA GENITORIALITÀ E L'EMPOWERMENT DELLE FAMIGLIE**

Il Centro per la famiglia offre ai cittadini consulenze che soddisfano la pluralità dei cicli e aree di vita. I cittadini che accedono ai servizi possono usufruire di counselling psicologico, consulenze di tipo sociale ed educativo e interventi educativi senza liste d'attesa. La finalità ultima è quella di promuovere il ruolo sociale, educativo e il protagonismo delle famiglie attraverso la realizzazione di interventi a sostegno della genitorialità e del benessere di tutta la famiglia, in particolare con figli adolescenti e/o in situazioni di fragilità.

### **Attività di gruppo**

Nei Centri per la Famiglia possono essere organizzati dei percorsi in presenza oppure online, rivolti a gruppi target di utenti. I temi trattati sono inerenti alla genitorialità, all'adolescenza e alla promozione della salute e degli stili di vita, ecc. Su richiesta specifica di enti, associazioni, cooperative (v. specifici protocolli di intesa) vengono organizzate attività di gruppo sul territorio.

## **Interventi e percorsi formativi e laboratoriali di empowerment e supporto alla genitorialità**

Il Centro per la famiglia è un luogo che valorizza la famiglia come risorsa e contemporaneamente come primo nucleo della società, che può necessitare di supporto nei diversi momenti del suo esistere.

In particolare, le problematiche che possono trovare attenzione riguardano: la genitorialità, i rapporti genitori-figli, i conflitti familiari e/o di coppia anche in relazione alla separazione/divorzio, le difficoltà personali (lutti, malattie ecc.).

## **Interventi di rete a supporto dei caregiver**

Il Centro per la Famiglia promuove forme di accompagnamento e sostegno ai caregiver, agli amministratori di sostegno, agli operatori che si occupano della cura di persone con limitata autonomia tra cui:

- servizi e interventi di informazione ed orientamento nella rete dei servizi;
- interventi per l'ascolto dei bisogni dei prestatori di cura;
- gruppi di auto-mutuo aiuto

## **Interventi di prevenzione e contrasto dello sviluppo di specifiche forme di disagio familiare**

In coerenza con quanto previsto dalla D.G.R. n. 4431 del 26/05/2025, i Centri per la Famiglia promuovono e realizzano specifiche azioni di prevenzione e sensibilizzazione finalizzate a sostenere le famiglie nel fronteggiare situazioni di vulnerabilità e a favorire la costruzione di reti di prossimità solidale.

Tali interventi, integrati con le attività del territorio e con la rete dei servizi sociosanitari, educativi e associativi locali, mirano a rafforzare la consapevolezza e le competenze delle famiglie rispetto a tematiche emergenti che incidono sul benessere familiare e relazionale.

In particolare, verranno attivati:

- **servizi di alfabetizzazione delle famiglie sulla prevenzione e sugli effetti dell'assunzione di sostanze psicotrope**, attraverso l'utilizzo dei materiali e delle campagne informative messe a disposizione dal Dipartimento per le Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei ministri;
- **consulenze e percorsi di alfabetizzazione mediatica e digitale rivolti ai minori e alle loro famiglie**, con particolare attenzione alla tutela dei minori rispetto all'esposizione a contenuti inappropriati, pornografici o violenti, e alla promozione di un uso consapevole e sicuro delle tecnologie digitali;
- **iniziativa di valorizzazione pratica dell'invecchiamento attivo**, anche attraverso il

coinvolgimento volontario delle persone anziane in attività di accompagnamento, assistenza e consulenza alle famiglie, in un’ottica di scambio intergenerazionale e di sostegno reciproco.

Le azioni saranno realizzate in stretta collaborazione con gli enti partners, con le istituzioni scolastiche, le associazioni, le parrocchie e le realtà del Terzo Settore, al fine di promuovere un approccio comunitario e partecipato alla prevenzione del disagio familiare.

Il Centro per la Famiglia, attraverso queste attività, intende potenziare la capacità delle famiglie di riconoscere precocemente situazioni di rischio e di attivare risorse personali e territoriali, rafforzando il senso di appartenenza e di responsabilità condivisa all’interno della comunità locale.

## CONTINUITÀ DELLE CURE

La **dimissione dal Servizio** può avvenire per conclusione dell’erogazione della prestazione richiesta (prestazione singola), per termine del percorso, per trasferimento ad altro servizio o interruzione da parte dell’utente.

### Invio ad altri servizi/enti/associazioni

In caso di trasferimento di uno/più utente/i in altro Servizio/ente/associazione, dopo aver acquisito il consenso da parte dell’utente, l’operatore del Centro per la Famiglia contatta telefonicamente l’operatore o il servizio a cui sta inviando l’utente/i, accompagnando il processo di dimissione e mettendo a disposizione tutte le informazioni inerenti al percorso effettuato presso il Centro per la Famiglia.

I tempi e le modalità variano a seconda dei protocolli operativi instaurati con i vari servizi.

## TARIFFE ED ESENZIONI

Le prestazioni erogate sono completamente gratuite, finanziate dai contributi del Programma realizzato nell’ambito dell’iniziativa “SPERIMENTAZIONE CENTRI PER LA FAMIGLIA” promossa e finanziata da Regione Lombardia.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### CUSTOMER SATISFACTION

Il/la cittadino/a è coinvolto nella valutazione del gradimento rispetto ai servizi offerti dal Centro per la Famiglia; a tal fine viene utilizzato apposito questionario per la rilevazione della customer satisfaction.

I risultati della rilevazione sono analizzati al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

## CUSTOMER

Customer care adulti

### Centro per la Famiglia

D.G.R. 5392/2021

Nome del Progetto	Ente capofila	Territorio di riferimento

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

#### INFORMAZIONI GENERALI

1. Come è venuto a conoscenza del Centro per la Famiglia a cui si è rivolto?

- Familiari/amici/conoscenti     Sito web ATS/ASST     Social network  
 Servizi del Comune     MMG/PLS     Associazione/Terzo Settore

Altro (specificare): \_\_\_\_\_

2. Quanti incontri ha effettuato con gli operatori del Centro per la Famiglia?

- fino a 4     da 5 a 10     oltre 10

3. Di quali attività ha usufruito?

- Individuali     Coppia/Famiglia     di Gruppo

(specificare la tipologia di attività)

\_\_\_\_\_

#### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

(Legenda: 1 = Per niente soddisfatto, 2 = Poco soddisfatto, 3 = Leggermente soddisfatto, 4= Soddisfatto, 5 = Molto soddisfatto)

**a) Servizio di prenotazione/accoglienza** (orario di apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia del personale addetto all'accettazione, informazioni ricevute):

1	2	3	4	5
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**b) Posizione e accessibilità del Centro per la Famiglia:**

1	2	3	4	5
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**c) Rispetto della riservatezza personale e privacy:**

1	2	3	4	5
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**d) Competenza e professionalità degli operatori (tra cui la capacità di ascolto):**

1	2	3	4	5
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL CENTRO PER LA FAMIGLIA?**

1	2	3	4	5
Per niente soddisfatto			Molto soddisfatto	

**CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO SERVIZIO?**

- SI  
 NO

Perché:

---



---



---



---

**DATI ANAGRAFICI PERSONALI:**

Nazionalità:

- Italiana     Comunitaria     Extra UE

Istruzione:

- Nessuna     Scuola dell'obbligo     Diploma/attestato superiore     Laurea

Sesso:

- Maschio     Femmina

Età:

- 8/13     14/25     26/44     45/64     oltre 65

---

Se le fa piacere condividere alcune sue personali riflessioni e/o proposte/suggerimenti, nella direzione di migliorare il servizio offerto, ne terremo sicuramente conto:

---

---

---

La ringraziamo per la preziosa collaborazione!

Customer care adolescenti

**Centro per la Famiglia**

**D.G.R. 5392/2021**

Nome del Progetto	Ente capofila	Territorio di riferimento

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ**

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

**DATI ANAGRAFICI PERSONALI:**

Nazionalità:

- Italiana     Comunitaria     Extra UE

Istruzione:

- In corso: \_\_\_\_\_     Scuola dell'obbligo     Diploma/attestato superiore

Laurea     Nessuna

Genere:

- M     F     Altro \_\_\_\_\_

Età:

- 8/13     14/17     18/25     26/44     45/64     oltre 65

**INFORMAZIONI GENERALI**

1. Chi ti ha proposto le attività del Centro per la Famiglia?

- Familiari/amici/conoscenti     Sito web ATS/ASST     Social network  
 Servizi del Comune     MMG/PLS     Associazione/Terzo Settore  
 Scuola     Oratorio

Altro (specificare): \_\_\_\_\_

2. Quanti incontri hai effettuato con gli operatori del Centro per la Famiglia?

- fino a 4     da 5 a 10     oltre 10

3. Di quali attività hai usufruito?

Individuali       Coppia/Famiglia       di Gruppo

(specificare la tipologia di attività)

---



---

**QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?**

(Legenda: 1 = Per niente soddisfatto, 2 = Poco soddisfatto, 3 = Leggermente soddisfatto, 4= Soddisfatto, 5 = Molto soddisfatto)

a) **Servizio di prenotazione/accoglienza** (orario di apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia del personale addetto all'accettazione, informazioni ricevute).

(*Da compilare solo per i percorsi svolti presso il Consultorio Familiare*):

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

b) **Posizione e accessibilità del Centro per la Famiglia**

(*da compilare solo per i percorsi svolti presso il Consultorio Familiare*):

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

c) **Rispetto della riservatezza personale e privacy:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

d) **Competenza e professionalità degli operatori (tra cui la capacità di ascolto):**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

**QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?**

a) Quanto sei soddisfatto rispetto alle attività proposte?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

b) All'inizio del percorso quanto eri interessato agli argomenti proposti?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente interessato

Molto interessato

c) Quale argomento ti è interessato di più?

---



---



---



---

d) Sei soddisfatto delle risposte ricevute dagli operatori alle richieste di chiarimento?

- SI
- NO

e) Hai mai partecipato ad altri percorsi psico-educativi individuali o di gruppo?

- SI
- NO

Se ti fa piacere specificare:

---



---



---



---

**COMPLESSIVAMENTE QUANTO SEI SODDISFATTO DEL CENTRO PER LA FAMIGLIA?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

### **CONSIGLIERESTI AD ALTRI QUESTO SERVIZIO?**

- SI  
 NO

Perché:

---

---

---

Se ti fa piacere condividere alcune tue personali riflessioni e/o proposte/suggerimenti, nella direzione di migliorare il servizio offerto, ne terremo sicuramente conto:

---

---

---

La ringraziamo per la preziosa collaborazione!

### **MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO**

L'ASST, come Ente Capofila, garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con il responsabile del progetto “Centro per la Famiglia”.