



[CARTA DEI SERVIZI]

L'Associazione "AGAPE Onlus" ha adottato la Carta dei Servizi sulla base del proprio orientamento alla qualità e in relazione alle disposizioni normative in materia (attualmente Legge n. 328/2000).



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

Carta dei Servizi

ASSOCIAZIONE AGAPE ONLUS

Recapiti dell'Associazione Agape Onlus

Tel./Cell. 389/9551759

Fax. 0828/53219

E-mail. associazioneagape2010@gmail.com

Sito internet. www.agape-onlus.org.

FB Associazione Agape Onlus @agape.onlus1

C. F. 95119990653



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

INDICE

Presentazione della Carta	pag.....	3
Presentazione dell'Associazione	pag.....	3
Atti costitutivi – Riconoscimento giuridico	pag.....	4
Organi sociali	pag.....	4
Sedi associative	pag.....	5
Mission associativa	pag.....	5
Settori di intervento	pag.....	6
Attività	pag.....	6
Principi fondamentali della carta dei servizi	pag.....	6
Risorse che impieghiamo	pag.....	7
Recapiti orari e modalità di accesso ai servizi	pag.....	8
Privacy e modalità di tutela dell'utente	pag.....	8
Partecipazione degli utenti e delle famiglie	pag.....	9
Scheda di segnalazione- osservazione Reclami	pag.....	10



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

Presentazione della Carta

L'Associazione "AGAPE Onlus" ha adottato la Carta dei Servizi sulla base del proprio orientamento alla qualità e in relazione alle disposizioni normative in materia (attualmente Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali": art. 11 autorizzazione e accreditamento, art. 13 carta dei servizi sociali e Legge Regionale n. 6/2006: art. 28 carta dei diritti e dei servizi sociali). La carta di qualità dei servizi trae origine dalle direttive sull'erogazione dei servizi pubblici e chiarisce *"le modalità cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui deve uniformarsi"*.

La Carta dei Servizi presenta in dettaglio l'organizzazione della struttura gestita dall'Associazione e finalizzata ad offrire un aiuto ai ragazzi in difficoltà ed alle loro famiglie. Questa carta prima ancora che una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un rapporto di fiducia tra il cittadino e l'associazione.

Presentazione dell'Associazione

L'associazione "AGAPE Onlus" opera sul territorio dal 2009, avvalendosi dell'esperienza professionale di un gruppo di psicologi, psicoterapeuti, medici, terapisti della riabilitazione, counselors, operatori psico-sociali, educatori e assistenti sociali con la finalità di fornire aiuto e risposte concrete al territorio, alle famiglie, alle istituzioni, agli istituti scolastici e ai centri di aggregazione giovanile attraverso la realizzazione di attività di prevenzione e cura del disagio sociale, relazionale e psichico. Attraverso l'ascolto ed il supporto professionale e competente delle sue risorse, intende promuovere e sostenere la salute e il benessere psicologico dei giovani.

L'Associazione Agape onlus svolge gran parte delle sue attività in sinergia con Enti Pubblici, Istituzioni e privati del Terzo settore, favorendo la sensibilizzazione ed il coinvolgimento progressivo della comunità civile di riferimento e l'attivazione di una rete virtuosa di risorse ed energie, nell'interesse degli associati e degli utenti accolti. In questo



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

modo in questi otto anni di attività ha reso un servizio prezioso alla comunità in cui opera ed anche alle Istituzioni pubbliche, secondo il principio di "sussidiarietà".

Atti costitutivi – Riconoscimento giuridico

L'Associazione AGAPE Onlus, è senza fini di lucro, anche indiretto, ed è regolarmente iscritta al registro Regionale del Volontariato con decreto num. 642 del 25/09/2013.

L'Atto costitutivo è stato regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate in data 07/05/2009.

Organi sociali

Sono organi dell'associazione:

- Assemblea generale degli iscritti
- Il Consiglio direttivo
- Il Presidente
- Il Vice presidente
- Il Segretario
- Il Tesoriere

Gli organi sociali hanno validità triennale ed i loro membri possono essere rieletti. I Consiglieri prestano la loro opera gratuitamente. Non è previsto alcun compenso o gettone.

L'Associazione inoltre è sostenuta da una fitta rete di volontariato:

- ✓ Volontari che operano direttamente a contatto con i giovani e i minori (sostegno scolastico, animazione, laboratori o attività di sensibilizzazione sociale...) supervisionati dall'Equipe Educativa e Psicologica (composta dalla responsabile dell'accoglienza, dalla psicologa supervisore e dagli educatori)
- ✓ Volontari con il compito di promuovere l'attività di volontariato nell'Associazione e di mantenere i contatti con il territorio. Svolgono tale servizio sostenendo i momenti di formazione promossi dall'Associazione, partecipando e organizzando manifestazioni ed incontri in collaborazione con il Comune di Bellizzi, la Scuola e le Associazioni presenti nel territorio.
- ✓ Volontari che si occupano del trasporto dei minori e dei giovani per mezzo di una navetta.
- ✓ Volontari che, dopo un adeguato cammino di formazione, hanno dato la loro disponibilità come supporto all'accoglienza semiresidenziale o come sostegno alle famiglie.
- ✓ Volontari che sostengono in vari modi la struttura (manutenzione della sede e giardino, aiuto nella organizzazione di eventi di promozione, ecc...)



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

Sedi associative

L'Associazione AGAPE Onlus ha la sua sede legale in Pontecagnano Faiano alla Via Degli Aranceti snc 84088 (Salerno).

La sede operativa invece, si trova in località Bivio Pratole, nel Comune di Bellizzi (SA), via Sandro Pertini, 1 - Cap. 84092, in un immobile (individuato in catasto al foglio n. 1 mappale 1664 cat. B) di proprietà del Comune di Bellizzi, destinato ad attività sociale, affidato in concessione d'uso oneroso per la durata di 10 anni.

Mission associativa e Settori di intervento

L'associazione AGAPE Onlus svolge la sua opera e si propone come **Centro Sociale Polifunzionale**, nell'ambizioso e faticoso intento di creare spazi di sostegno psicologico ed attività finalizzate all'accoglienza, all'ascolto ed alla cura del disagio vissuto dai giovani e dalle loro famiglie. Pertanto una particolare attenzione viene rivolta alle persone con disagio sociale e disabilità psichica attraverso uno sportello d'ascolto, laboratori didattici ed educativi, finalizzati a sviluppare e potenziare capacità di apprendimento e possibilità di crescita, percorsi di potenziamento cognitivo e corsi specializzati di formazione.

A partire da tali obiettivi le principali attività dell'associazione consistono in:

- ✓ sostegno psicologico e psicoterapeutico individuale e familiare,
- ✓ prevenzione del disagio giovanile attraverso attività di ascolto e orientamento psico-sociale,
- ✓ prevenzione dei disturbi del comportamento alimentare,
- ✓ sostegno alla genitorialità,
- ✓ collaborazione con strutture sociali pubbliche e private,
- ✓ promozione di campi estivi e attività ludico-ricreative finalizzate all'integrazione sociale,
- ✓ progetti di prevenzione e intervento precoce sul disagio nelle scuole di ogni ordine e grado,
- ✓ gruppi terapeutici per bambini e adolescenti con difficoltà comportamentali e relazionali,
- ✓ percorsi di potenziamento cognitivo individuali e di gruppo per utenti di tutte le età,
- ✓ doposcuola specialistico per bambini e ragazzi con DSA e BES
- ✓ laboratori riabilitativi e di avvio al lavoro (laboratorio di ceramica, artistico-creativo, difesa personale ecc.).

L'Associazione quindi opera senza scopo di lucro nel Centro Sociale Polifunzionale di Bellizzi, perseguendo le seguenti finalità previste dallo statuto:



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

- ✓ Eventi pubblici ludici e ricreativi per la sensibilizzazione e la conoscenza del disagio psichico e sociale
- ✓ Corsi di formazione per genitori, insegnanti e operatori del sociale, con la creazione di gruppi stabili
- ✓ Gruppi terapeutici per bambini e adolescenti con difficoltà comportamentali e relazionali,
- ✓ Centro sportivo socio-educativo che si avvale dell'attività sportiva come strumento di recupero, momento di aggregazione e di crescita personale
- ✓ Spazio ambulatoriale con medici e professionisti
- ✓ Sportello famiglia con attività di psico-diagnosi, sostegno, psico-terapia familiare, individuale e di gruppo.

Attività

L'Associazione, che ispira le sue attività ai valori della solidarietà e della condivisione, svolge:

- Attività di accoglienza diurna e semiresidenziale dei minori e dei giovani in stato di disagio sociale, psichico e familiare inseriti di norma dai servizi sociali, o segnalati dalle istituzioni
- Attività di formazione
- Attività di promozione e sensibilizzazione del territorio alle problematiche minorili
- Attività di promozione del volontariato e del protagonismo giovanile in generale.

Principi fondamentali della carta dei servizi

L'Associazione AGAPE Onlus, nello svolgimento del proprio servizio, si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali in ottemperanza al DPCM del 27-1-1994.

Uguaglianza

Siamo disponibili a lavorare con minori e famiglie senza distinzione di razza, lingua, religione, opinioni politiche. Riteniamo fondamentale rispettare la storia di ognuno e proporre percorsi di vita adatti al singolo individuo, valorizzando le diverse culture e rispettando i modi di vivere di ciascuno.



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

Imparzialità

Accompagniamo i minori e gli adulti con obiettività, rispetto, imparzialità, senza alcun pregiudizio.

Centralità della persona

L'attenzione centrale deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Continuità

Il servizio garantisce regolarità e continuità nelle prestazioni.

Partecipazione

Alle persone cui eroghiamo servizi diamo informazioni semplici e complete affinché gli stessi possano: verificare il corretto funzionamento del servizio fornito; collaborare al miglioramento dello stesso; presentare reclami ed istanze; formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed Efficacia

I servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni svolte, risultati ottenuti. L'efficacia dell'intervento inoltre è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Riservatezza

Rispetto del segreto professionale, serietà, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Risorse che impieghiamo

Le risorse umane, impegnate nella realizzazione dei servizi, sono i soci, gli operatori ed i consulenti esterni dell'Associazione con documentata esperienza e formazione negli ambiti di intervento della Onlus.

Nello specifico le figure di cui l'Associazione si avvale per il Centro Sociale Polifunzionale sono:



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

- ✚ Psicologi
- ✚ Psicoterapeuti
- ✚ Educatori
- ✚ Formatori
- ✚ Animatori ed operatori socio-culturali
- ✚ Operatore Socio-assistenziale
- ✚ Operatori Socio-sanitari
- ✚ Amministrativi
- ✚ Consulenti
- ✚ Progettisti del sociale

Orari e modalità di accesso ai servizi

Il Centro Agape è aperto al pubblico nei giorni martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 15.00 alle ore 19.00, il lunedì dalle 9.00 alle 13.00, ma è sempre necessario contattare prima l'Associazione Agape onlus, per garantire un'accoglienza professionale e adeguata agli utenti, oltre allo scopo di non creare disagio a coloro che svolgono attività nel Centro Sociale Polifunzionale.

E' inoltre possibile avere un appuntamento con uno degli esperti dell'associazione contattando il numero di cellulare 389/9551759.

I servizi del centro Agape sono aperti a tutti gli associati e a tutti coloro che, non essendolo ancora, sono interessati a ricevere aiuto e sostegno negli ambiti di intervento dell'Associazione.

Privacy e modalità di tutela dell'utente

Presso l'archivio documentale dell'Associazione sono registrati i dati personali, il tipo di servizio offerto e le modalità di frequenza di ogni minore o famiglia e di ciascun volontario. All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, ciascuno sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 art. 13.



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego dei dati contenuti nella cartella, gli operatori si atterranno alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dalla sopraccitata legge.

Partecipazione degli utenti e delle famiglie

L'Associazione AGAPE Onlus si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate relative agli standard di qualità dichiarati.

Garantire ai propri utenti e volontari la possibilità di proporre segnalazioni o sporgere reclami o lamentele a seguito di un disservizio fornisce gli elementi utili a correggere e modificare ciò che non si ritiene funzionale nell'ottica di un continuo miglioramento.

Nel caso l'utente o il volontario voglia sporgere un reclamo o dare suggerimenti potrà farlo lasciando un messaggio presso la sede dell'Associazione.

Il legale rappresentante

Fabrizio Teodoro
ASSOCIAZIONE
AGAPE - ONLUS
P.I./C.F.: 95119990653



Ascolto
Prevenzione
Cura
del disagio
giovanile

Associazione "AGAPE" ONLUS

Scheda di segnalazione- osservazione Reclami

Utente

Cognome e Nome _____

Data e luogo di nascita _____

Indirizzo _____ cap _____

Comune _____

Telefono _____ cellulare _____

e-mail _____

Oggetto della segnalazione (barrare la casella che interessa)

- Osservazione
 Reclamo

Descrizione

Data _____

Firma utente _____

Da compilare a cura dell'ufficio ricevente:

Ricevuto il _____

Nella persona di _____

Ai sensi dell'art. 13 del decreto leg.vo 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, La informiamo che il conferimento dei suddetti dati personali è indispensabile per l'istruttoria della pratica e il loro trattamento, ai sensi di legge, è finalizzato esclusivamente a tale scopo, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi.

Titolare del trattamento dei dati: Rappresentante Legale dell'Associazione AGAPE Onlus