

Associazione "Sintonia" - Spazio di primo ascolto
36016 Via S. Francesco, 4 - Thiene (VI)
cell: 3495046261
C.F.: 93032570249



CARTA DEI SERVIZI

Premessa generale e criteri orientativi

La presente carta dei servizi si inserisce in una visione innovativa dell'intervento sociale, vicino alla comunità locale (welfare community) e fa riferimento al paradigma dell'empowerment, riconoscendo l'importanza del benessere della persona, della coppia e della famiglia.

L'Organizzazione di Volontariato "SINTONIA" nasce il 1 gennaio 2012 dalla convinzione che la famiglia, prima cellula della società, costituisca una grande risorsa umana e sociale e che abbia un "ruolo peculiare nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale" (art. 16, legge 328/2000); sulla base di tale principio diventa importante promuovere, creare e sviluppare le condizioni che ne favoriscano uno sviluppo equilibrato. L'Associazione è operativa dal 23 aprile 2012 e nel settembre dello stesso anno Sintonia ha ricevuto lo stato di O.N.L.U.S. con l'iscrizione agli elenchi regionali delle Associazioni di volontariato (VI 0405). Nel 2019 Sintonia è diventata Ente del Terzo Settore.

"SINTONIA" è una libera associazione apartitica, senza scopo di lucro, che persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

I principi fondamentali

Sintonia, per garantire la qualità dei servizi offerti, opera a partire dai seguenti principi:

- eguaglianza: le prestazioni offerte sono uguali per chiunque si presenti, senza alcuna discriminazione di etnia, religione, condizione sociale e culturale;*
- continuità: dopo la presa in carico viene garantito un percorso psicologico, sociale o educativo, con orari che agevolano la continuità delle consulenze;*
- diritto di scelta: è garantita la libera scelta da parte dell'utente in ordine al cambio della struttura a cui rivolgersi per continuare il percorso di aiuto;*

Associazione "Sintonia" - Spazio di primo ascolto
36016 Via S. Francesco, 4 - Thiene (VI)
cell: 3495046261
C.F.: 93032570249



- *imparzialità: i servizi vengono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri, ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità;*
- *partecipazione: gli utenti hanno il diritto di presentare reclami o proposte di miglioramento dei servizi offerti da “ Sintonia”;*
- *efficienza ed efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti adottando tutte le misure necessarie a soddisfare i bisogni degli utenti.*
- *riservatezza: gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla privacy e gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale, secondo quanto delineato nel codice deontologico di ogni professione.*

La Mission

“Sintonia” è una libera associazione apartitica, senza scopo di lucro, che persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale. Fornisce prestazioni ad opera di figure professionali che danno vita ad un centro di ascolto e accoglienza. Sintonia assume un importante ruolo nella valorizzazione della famiglia, intesa come risorsa e primo nucleo della società, che può necessitare di un supporto nei differenti momenti del suo esistere.

La finalità generale

La consulenza a persone, coppie e genitori si qualifica come una relazione di aiuto che tende a rendere la persona e la coppia protagonista del superamento della sua difficoltà, instaurando un rapporto di fiducia e di collaborazione, affinché l’utente, con le sue stesse risorse, possa superare il momento di disagio. L’obiettivo di “ Sintonia” è quello di migliorare la qualità della vita del soggetto, della coppia o del gruppo famiglia attraverso la relazione di aiuto in cui si attua l’ascolto empatico che individua e stimola risorse ed energie.

Gli ambiti di intervento

Sintonia svolge le sue attività all’interno di due macro-ambiti, quali:

- 1. la prevenzione e la promozione del benessere*
- 2. la consulenza agli utenti*

Associazione "Sintonia" - Spazio di primo ascolto
36016 Via S. Francesco, 4 - Thiene (VI)
cell: 3495046261
C.F.: 93032570249



Le attività di Sintonia sono rivolte all'intera popolazione e, nello specifico, gli interventi sono indirizzati a singoli (adolescenti, giovani, adulti e anziani), a coppie, a genitori, a famiglie, a gruppi. Vengono prese in carico le seguenti fasce di utenza:

- persone con struttura di personalità sufficientemente compensata in modo da poter stabilire una relazione di aiuto;*
- persone con difficoltà di adattamento e di gestione delle emozioni (pensionamento, insicurezza economica, solitudine, instabilità nelle relazioni familiari);*
- adolescenti e giovani in crisi di identità;*
- persone o coppie con vissuti di incomprensione o di labilità emotiva a causa di lutti e/o separazioni;*
- soggetti che manifestino conflitti esistenziali o relazionali, difficoltà ad elaborare il proprio malessere e di trovare soluzioni efficaci;*
- genitori che richiedano sostegno alla funzione genitoriale;*
- coppie con difficoltà relazionali relative alla comunicazione interpersonale.*

Non verranno prese in carico le seguenti situazioni:

- situazioni familiari gravi con trascuratezza dei minori e comportamento dei genitori non adeguato perché relativo ad una struttura di personalità gravemente disturbata;*
- situazioni personali o di coppia in cui la persona o la coppia presentino tratti patologici di personalità (comportamenti ossessivi, compulsivi, fobici, deliranti e dipendenze gravi).*

Gli obiettivi specifici perseguiti

L' "Associazione SINTONIA", attraverso l'ascolto, il colloquio e il counselling, si propone di:

- aiutare la coppia con disagio lieve a migliorare l'intesa e la comprensione attraverso un percorso di tipo relazionale;*
- favorire il dialogo costruttivo intrafamiliare attraverso percorsi personalizzati rivolti ai genitori;*
- sostenere singole persone con colloqui da parte delle varie figure professionali;*
- accogliere, orientare e sostenere adolescenti aiutandoli ad individuare proprie strategie per migliorare l'equilibrio emozionale e relazionale;*
- offrire una prima consulenza legale su aspetti inerenti al diritto di famiglia;*

Associazione "Sintonia" - Spazio di primo ascolto
36016 Via S. Francesco, 4 - Thiene (VI)
cell: 3495046261
C.F.: 93032570249



- attivare momenti di formazione in piccoli gruppi;
- promuovere incontri culturali rivolti alla popolazione sulla salute nelle relazioni familiari, sull'affettività e sessualità, sull'educazione e altre tematiche relative al benessere della persona e della famiglia.

Come previsto nella normativa regionale il percorso di aiuto, essendo di carattere socio-psico-educativo, prevedrà tempi brevi anche al fine di agevolare la presa in carico delle nuove richieste.

Le prestazioni offerte e le modalità di intervento

Le richieste di sostegno vengono accolte telefonicamente e successivamente si definisce la presa in carico in base alla problematica segnalata.

L'attività prioritaria è quella di consulenza psicologica, di counselling, di assistenza sociale, legale e socio-educativa.

Il servizio è offerto da un'équipe di professionisti che, attraverso la valorizzazione di risorse e competenze personali, il confronto continuo e la condivisione dei diversi punti di vista, rende possibile un approccio multidisciplinare alle persone che si accostano allo sportello. Tale modalità di lavoro è valida per una reale integrazione degli interventi e per la conseguente elaborazione di progetti di intervento sulla persona o sulla coppia prese in carico.

In sede di riunione di équipe (mensile) gli operatori valutano anche l'eventuale accompagnamento dell'utente, attivando tutte le possibili risorse (istituzioni, associazioni ecc.), rivolgendosi anche ai servizi che si ritengono più utili per l'interessato. In questi anni si sono intrecciati rapporti di collaborazione e condivisione con i servizi territoriali (U.L.S.S., Comuni, Associazioni di volontariato ecc.).

Sintonia è in rete con più di 200 consultori familiari privati che, in Italia, si occupano dell'area delle problematiche familiari offrendo consulenza psicologica e altri servizi(UCIPEM).

L'Associazione si è dotata di un programma informatico per la gestione dei dati relativi all'utenza.

Associazione "Sintonia" - Spazio di primo ascolto
36016 Via S. Francesco, 4 - Thiene (VI)
cell: 3495046261
C.F.: 93032570249



L'organizzazione di Sintonia e i professionisti presenti.

Gli organi costitutivi dell'Associazione "Sintonia" sono il Presidente, il Consiglio Direttivo e l'assemblea dei soci. (v. Statuto).

Gli operatori si ritrovano in équipe multiprofessionale; sono presenti le seguenti professioni: ass. sociale, psicologo e psicoterapeuta, pedagogo, counsellor, avvocatata e consulente familiare.

Sedi e orari

Sintonia ha sede in Thiene, in via San Francesco n 4; è aperta nei seguenti giorni della settimana: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì (dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14.30 alle ore 19). Si opera su appuntamento e i colloqui vengono programmati con una certa flessibilità per venire incontro alle esigenze dell'utenza.

Documento approvato nell'Assemblea ordinaria dei soci del 28/04/2021 (v. verbale)

Thiene 28/04/2021

La Presidente Daniela Ligresti