



**ALFID**  
**Associazione Laica Famglie in Difficoltà**  
**Trento**

# **CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

<b>Introduzione</b>		pag. 3
<b>1. L'A.L.F.I.D.</b>		
Chi è		pag.4
Organi dell'associazione		pag. 4
Organigramma		pag. 6
Finalità istituzionali		pag. 6
Valori, mission e vision dell'organizzazione		pag. 7
Con chi collabora		pag. 8
A chi si rivolge		pag. 8
Il sistema di valori di riferimento		pag. 9
Diritti dei cittadini		pag. 10
<b>2. IL GRUPPO DI LAVORO</b>		
Personale dipendente		pag. 11
Professionisti esterni		pag. 11
Volontariato		pag. 11
<i>Quadro delle funzioni svolte</i>		pag. 12
<b>3. SERVIZI OFFERTI</b>		
Rapporti con il territorio		pag. 18
Metodologia di lavoro		pag. 19
Accoglienza e accompagnamento del singolo o della coppia in crisi		pag. 20
Mediazione familiare		pag. 22
Percorsi di sostegno alla genitorialità		pag. 23
<i>Gruppi di parola</i>		pag. 24
Accoglienza temporanea in appartamento		pag. 25
Sostegno psicologico singolo e di coppia		pag. 27
Gruppo di confronto per genitori separati		pag. 28
Accompagnamento in situazione di alta conflittualità		pag. 29
Percorsi di aiuto alla donna in situazioni di violenza di genere		pag. 30
Accompagnamento di uomini con agiti violenti		pag. 31
Attività di consulenza, sensibilizzazione e formazione		pag. 32
<b>4. COME ACCEDERE AL SERVIZIO</b>		pag. 33
<b>5. STRUMENTI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
Premessa		pag. 34
Modalità di presentazione delle segnalazioni/reclami		pag. 34
Modalità di trattamento e risposta dei reclami		pag. 34
Allegato n. 1		pag. 35
Allegato n. 2		pag. 36

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi nasce con la Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge n. 328 del 8 novembre 2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Esse, a tutela degli utenti, richiedono agli enti erogatori di servizi pubblici – anche quando questi non siano svolti direttamente, ma attraverso concessioni o convenzioni – di dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

Con il D.P.P. N. 3-78 di data 8 aprile 2018 recante "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della L.P. 27/07/2017 n. 13 in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socioassistenziale" è stata avviata l'attuazione del Sistema Provinciale di qualità dell'offerta pubblica di servizi socio-assistenziali previsto dalla L.P.13/2007, che prevede l'adozione, da parte del soggetto richiedente, della carta dei servizi sociali secondo le linee guida e i contenuti essenziali approvati dalla Giunta Provinciale.

La Carta dei Servizi è uno strumento per verificare la qualità dei servizi erogati in base agli standard predefiniti dalla stessa, uno strumento di controllo che assieme al Bilancio Sociale diventi garanzia della qualità dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo.

E' uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, uno strumento di ascolto, partecipazione e tutela per i cittadini che usufruiscono dei servizi di ALFID, uno strumento di autovalutazione e una strategia di miglioramento continuo attraverso un sistema di valutazione partecipata con i destinatari dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito di ALFID [www.alfid.it](http://www.alfid.it), a disposizione in forma cartacea in sede o in formato elettronico facendone richiesta in segreteria [info@alfid.it](mailto:info@alfid.it) o allo 0461/235008.

A.L.F.I.D. Onlus (Associazione Laica Famiglie in Difficoltà) è nata nel 1980 a Trento dalla forza, dall'intelligenza e dal coraggio di **Dina Belfanini** che ha voluto realizzare nel capoluogo un punto di riferimento per superare difficoltà e pregiudizi nelle situazioni di separazione e divorzio. Dal 1986 ha una convenzione stabile con la Provincia Autonoma di Trento che finanzia tuttora in maniera significativa il servizio. La sede operativa è a Trento in Via Lunelli 4 – sesto piano.

Secondo il proprio Statuto, A.L.F.I.D. è una associazione che non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e opera nel settore dell'assistenza sociale e sociosanitaria, di cui all'art. 10, comma 1. lett. a), n.1) del Decreto Legislativo n. 460/1997 e della L.D. n.106/ e successivi decreti attuativi. L'iscrizione nel REGISTRO DEI SOGGETTI ACCREDITATI è stata fatta secondo l'Art 10 del D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg

### Organi di Governo

In base al vigente Statuto gli organi sociali dell'Associazione A.L.F.I.D. Onlus sono i seguenti:

- Assemblea dei Soci
- Consiglio Direttivo
- Presidente
- Organo di Controllo

### Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è l'organo supremo dell'Associazione e, in via ordinaria e gratuita, svolge i seguenti compiti:

- eleggere i membri del Consiglio Direttivo
- eleggere il Presidente
- eleggere i membri dell'Organo di Controllo
- approvare il bilancio consuntivo nonché la relativa relazione
- approvare il programma e il piano annuale delle attività associative
- approvare eventuali regolamenti interni.

Possono far parte dell'Assemblea dei Soci tutti coloro che sono interessati a realizzare le finalità istituzionali descritte nello Statuto e accettano di incontrarsi e partecipare alla vita associativa con idee, energie, competenze per migliorare le politiche e le linee di intervento. Nel passato i soci erano soprattutto ex-utenti, ora molti sono persone che condividono le finalità e/o partecipano alle attività di ALFID.

L'Assemblea dei soci si è riunita di norma una volta all'anno. Nel 2020 si è riunita due volte.

SOCI			FASCE	DI	ETA'
	M	F	20 – 39 anni	40 – 59 anni	Da 60 in poi
2020					
49	12	36	4	20	25

### Consiglio Direttivo

Il Consiglio direttivo amministra l'associazione e prende le decisioni in attuazione dello statuto e delle politiche e delle strategie definite annualmente dall'Assemblea. Collabora per l'attuazione dell'attività dell'ente.

I suoi componenti vengono eletti dall'Assemblea dei Soci.

La carica è gratuita, dura tre anni e possono essere rieletti.

Il Consiglio direttivo è composto da un minimo di tre ad un massimo di sei membri compreso il Presidente.

Il Consiglio Direttivo, nel 2019, si è riunito 8 volte.

Oggi queste cariche sono coperte da:

- Sandra Dorigotti: Presidente dal 24/05/2011, laurea, già insegnante e assessora presso il Comune di Rovereto;
- Claudio Malfer: Vicepresidente dal 22/4/2013, laurea, avvocato;
- Franca Gamberoni: Consigliere dal 20/04/2017, diploma conclusivo del primo ciclo di istruzione, mediatrice familiare, docente SIMeF, già coordinatrice responsabile fino al 2018;
- Antonio Parenti: Consigliere dal 18/5/2006, laurea già avvocato e dirigente aziendale;
- Paola Borz: Consigliere dal 22/06/2020, laurea, dirigente del TSM di Trento;
- Lilia Doneddu, Consigliere dal 28/10/2020, diploma tecnico di scuola secondaria di secondo grado, responsabile amministrativa del Consolida di Trento.

### Presidente

Viene eletto direttamente dall'Assemblea, dura in carica tre anni e può essere rieletto.

Ha il compito di presiedere e convocare sia l'Assemblea dei Soci che il Consiglio Direttivo. Rappresenta legalmente l'A.L.F.I.D. Onlus di fronte a terzi ed in giudizio. Collabora, con il Consiglio Direttivo all'attuazione del programma di ALFID.

Questa carica è coperta dal 2011 da Sandra Dorigotti che attivamente tiene i rapporti con le istituzioni pubbliche e altri enti con cui ALFID collabora.

La carica è gratuita.

### Organo di Controllo

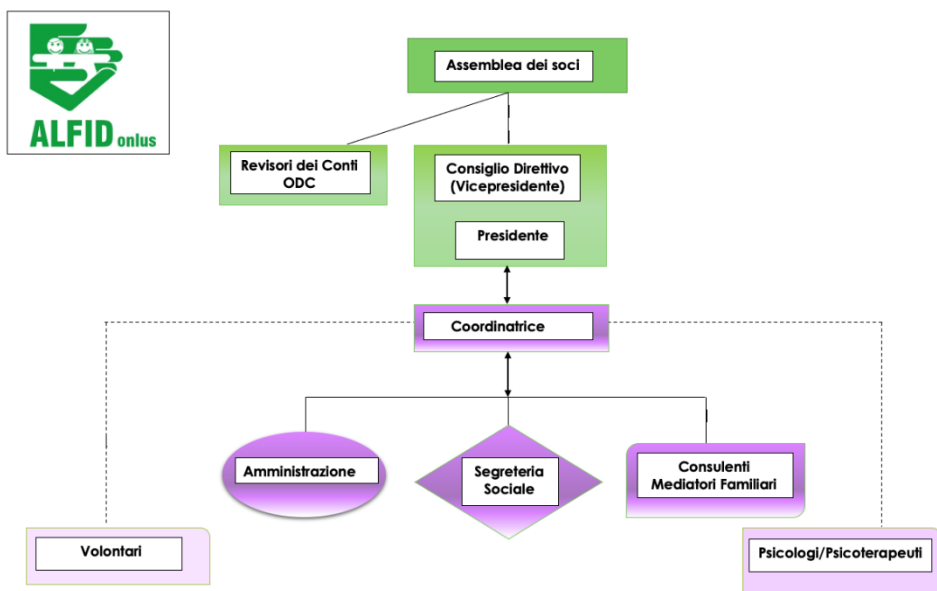
Ha il compito di controllare la correttezza della gestione economica e patrimoniale dell'Associazione, predisponendo una relazione annuale in occasione dell'approvazione del bilancio consuntivo. E' costituito da tre membri, di cui un

Presidente, che possono essere rieletti e assistono alle sedute del Consiglio Direttivo. La carica è gratuita.

Oggi queste cariche sono coperte da:

- Dott. Aida Ruffini: dal 27/04/2016, laurea, commercialista. Presidente dell'OdC.
- Avv. Nino Eghenter: dal 15/5/2008, laurea, avvocato
- Prof. Noris Nervosi: dal 14/6/1991, laurea, già insegnante

## Organigramma



## Finalità istituzionali

Come sua principale finalità statutaria ALFID intende compiere ogni azione volta a garantire un sostegno morale, psicologico, sociale, giuridico e materiale diretto in favore delle persone portatrici di problematiche legate alla coppia, alla famiglia e alle loro trasformazioni, con particolare riferimento alle condizioni di separazione e divorzio e cessazione della convivenza, con riguardo ad accertate situazioni di difficoltà psicologiche, fisiche, economiche e sociali e di squilibrio tra le persone e sostegno alla genitorialità.

Oggi A.L.F.I.D. Onlus risulta essere un posto privilegiato di osservazione e cura della famiglia e dei suoi cambiamenti; agisce sul territorio per intervenire tempestivamente a dare una risposta a questi bisogni e/o ad indirizzare le persone ai servizi più appropriati che esistono sul territorio.

Sviluppa forme di collaborazione nei confronti di altri soggetti della comunità e svolge attività di consulenza, formazione e sensibilizzazione sui problemi che affronta.

L'associazione si propone come luogo-spazio-tempo di riflessione e di accompagnamento nelle difficoltà; la filosofia di fondo è quella della **libertà responsabile** delle persone.

### Valori e visione dell'Ente

A.L.F.I.D. Onlus è una struttura del privato sociale a cui anche il pubblico affida il compito di intervento diretto di supporto; ad essa viene richiesta sempre più una riflessione avanzata e un contributo per focalizzare in modo puntuale gli interventi di politica familiare su temi diversi (la relazione di coppia, l'educazione, il disagio economico, la violenza nelle relazioni, i conflitti, le trasformazioni familiari, personali e sociali).

Proprio per queste motivazioni lo Statuto impegna l'associazione a svolgere le seguenti attività:

- organizzare e gestire servizi di sostegno psicologico, morale, sociale, legale e materiale in favore delle persone coinvolte in situazioni di separazione, divorzio e cessazione di convivenza e/o di famiglie ricostruite, e versanti in condizioni di obiettive difficoltà economiche, sociali o psicologiche;
- svolgere attività di mediazione familiare e organizzare gruppi di ascolto rivolti a persone coinvolte in situazioni di crisi, separazione e/o divorzio, anche in riferimento alla gestione dei figli e a situazioni di alta conflittualità;
- svolgere attività orientate alla prevenzione e al contrasto di ogni forma di violenza domestica e/o abuso;
- gestire strutture di alloggio temporaneo in favore di persone sole e/o con figli in situazioni di difficoltà in caso di separazione, divorzio e cessazione di convivenza;
- organizzare incontri di sostegno per coppie in stato di crisi anche con l'intervento e la presenza di esperti di ordine legale, sanitario, psicologico, pedagogico e sociale;
- stabilire rapporti di collaborazione, collegamento, convenzioni ed accreditamento con gli enti pubblici e privati nonché associazioni e/o strutture di servizi aventi scopi analoghi al fine di ricercare i necessari sostegni per lo svolgimento ed il raggiungimento delle finalità statutarie;
- analizzare e proporre linee d'intervento a livello politico e giuridico;
- organizzare attività di sensibilizzazione in ordine alle finalità statutarie;

- svolgere attività di consulenza e di formazione relative ai temi di propria pertinenza.

### Con chi collabora

Queste linee di indirizzo vengono realizzate e sviluppate grazie ad una fitta rete di collaborazione con le famiglie, con gli enti pubblici che la finanziano e sul territorio con le realtà che si occupano direttamente delle problematiche della famiglia a più livelli (operatori dei servizi sociali e sanitari, enti del terzo settore, del volontariato, liberi professionisti, associazioni ed istituzioni varie).

Alfid organizza e partecipa anche attivamente alle iniziative di approfondimento e sensibilizzazione sui temi delle trasformazioni familiari e sociali, delle identità personali, dei rapporti genitoriali, della gestione delle conflittualità su tutto il territorio provinciale con l'obiettivo di una migliore coesione sociale.

Collabora, su specifici temi o progetti, con soggetti diversi (istituzionali, culturali, professionali e simili) sia a livello locale che nazionale.

### A chi si rivolge

I servizi sono rivolti ai singoli e/o alle coppie coniugate, conviventi, separate, di diversa età, sesso, cultura e cittadinanza che vivono una crisi familiare di coppia o genitoriale anche in presenza di alta conflittualità, problemi connessi con la genitorialità difficile, situazioni di violenza (sia per donne che subiscono violenza sia per uomini con comportamenti violenti), etc.

Si rivolge inoltre alla comunità (non solo locale) di cui fa parte e ai diversi soggetti con cui opera in rete.



L'A.L.F.I.D. opera ispirandosi ai seguenti principi fondamentali quali diritti delle persone:

**Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, orientamento sessuale, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche

**Rispetto e Dignità:** ogni persona è portatrice di rispetto, dignità e diritto alla riservatezza

**Libertà di scelta:** viene garantito alla persona il diritto di effettuare scelte libere e consapevoli (libertà responsabile) nella valorizzazione delle risorse individuali

**Continuità:** si garantisce la continuità di intervento per i servizi di pertinenza e si impegna a lavorare in rete per favorire il miglior risultato

**Qualità dei servizi:** si avvale della competenza e dell'esperienza di operatori /operatrici appartenenti a diverse professionalità: educatori professionali, mediatori familiari, psicologi, psicoterapeuti, psicopedagogisti, counselor, legali. La loro formazione è continua, condivisa e supervisionata.

Fattore di qualità è un'impostazione dinamica all'accoglienza orientata alla comprensione dei bisogni emergenti, alla costruzione di proposte adeguate al cambiamento e alle singole situazioni, alla verifica del percorso e alla rielaborazione critica.

**Partecipazione informata degli/delle utenti:** quale elemento fondamentale per il raggiungimento di obiettivi positivi condivisi.

**Gratuità:** quasi tutti i servizi sono garantiti in totale gratuità per permettere a tutti i cittadini la possibilità di accedervi. Quelli non gratuiti sono esplicitamente indicati nelle schede.

## DIRITTI DEI CITTADINI

Il sistema di valori garantisce la tutela dei diritti di seguito indicati:

**Riservatezza:** ogni persona ha diritto alla riservatezza; tutti gli operatori/operatrici, volontari e consulenti sono tenuti al rispetto della privacy;

**Accesso e accoglienza:** ogni persona ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con professionalità (nel rispetto dei codici deontologici degli ordini professionali di riferimento);

**Continuità e regolarità del servizio:** l'apertura è continuativa per tutto l'anno; nei casi di non regolarità vengono informate le persone coinvolte, con l'impegno a ridurre l'eventuale disagio;

**Informazione:** ogni persona ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse; può richiederne la cancellazione secondo le norme previste; nessuna azione è attivata senza il consenso della persona interessata: la partecipazione informata è strumento per raggiungere soluzioni positive;

**Trasparenza:** ogni persona ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che la riguarda in merito alle prestazioni erogate;

**Fiducia:** ogni persona ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;

**Efficienza:** tempestività delle risposte, collegamento con i servizi del territorio e con una rete di legali e consulenti psicoterapeuti.

**Suggerimento o reclamo:** ogni persona ha diritto di presentare suggerimenti e/o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in modo adeguato.

### *PERSONALE DIPENDENTE*

Attualmente A.L.F.I.D. Onlus ha in organico otto dipendenti:

- 3 educatori/trici professionali con specializzazione in mediazione familiare
- 2 consulenti mediatori/mediatrici familiari
- 3 impiegate per il segretariato sociale con preparazione all'accoglienza e 1 impiegata per l'amministrazione

Gli/le educatori/trici professionali sono regolarmente iscritti all'ordine degli Educatori Professionali presso la Federazione Ordini TSRM PSTRP; un consulente è iscritto alle liste speciali dello stesso albo.

Tutti/e i/le mediatori/trici familiari professionali sono accreditati dal 2018 con la AICQ-SICEV Organismo di Certificazione del Personale riconosciuto da ACCREDIA (l'Ente Italiano di Accreditamento), in conformità ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 e tre di loro sono iscritti alla S.I.Me.F.- Società italiana di Mediazione Familiare.

L'equipe partecipa regolarmente ad incontri di supervisione e intervizione con professionisti esperti sia nel campo della consulenza che della pratica della mediazione familiare e a formazione tematica continua.

### *PROFESSIONISTI ESTERNI*

Al personale in organico si aggiungono consulenti professionisti (psicologi, psicoterapeuti, psicopedagogisti, counselor e mediatori familiari) che collaborano con il servizio in maniera sistematica (in parte come volontari) garantendo i diversi percorsi di supporto attivati in sede e partecipando a percorsi di supervisione.

L'equipe lavora in rete.

Per la programmazione, attuazione e verifica dell'attività di A.L.F.I.D. sono impegnati in ruoli diversi anche il Direttivo e i/le volontari/e.

### *VOLONTARI*

Gli organi dell'Associazione sono tutti a base volontaria, ci sono altri volontari (circa una decina) che si occupano del supporto tecnico informatico, delle piccole manutenzioni negli alloggi, nel supporto alle iniziative di raccolta fondi e sensibilizzazione e nella consulenza in diversi ambiti.

## Quadro delle funzioni svolte

FUNZIONI	COMPITI
<b>Consiglio Direttivo</b>	<b>Vedi pag.4</b>
<b>Presidente</b>	Vedi pag.4 Adempie alle funzioni demandategli dalla legge, dallo Statuto, dall'Assemblea e dal Consiglio Direttivo e cura l'esecuzione delle relative deliberazioni. Compete alla Presidente il controllo generale sull'andamento dell'Associazione e dei suoi servizi. La Presidente mantiene rapporti e contatti con i diversi interlocutori istituzionali, professionali, formali e non della comunità.
<b>Coordinatrice Responsabile</b>	La Coordinatrice ha il compito di sovrintendere al funzionamento complessivo dell'Associazione perseguendo gli obiettivi strategici prefissati dal Consiglio Direttivo. Partecipa, su richiesta del Presidente, alle sedute del Consiglio Direttivo nel ruolo di segretaria. Mantiene rapporti e contatti con i diversi interlocutori istituzionali, professionali e formali coinvolti nell'azione dell'Associazione. Assieme alla Presidente, rappresenta l'Associazione nelle diverse sedi istituzionali. Provvede alla raccolta di tutta la documentazione necessaria al fine di consentire al Consiglio Direttivo lo svolgimento delle sue funzioni. Esercita le sue funzioni avvalendosi anche dell'Equipe dei Mediatori/trici Familiari e del personale della segreteria sociale che convoca e presiede settimanalmente e ne cura il coordinamento organizzativo e psicopedagogico. Organizza e presiede, assieme alla referente dell'equipe degli psicoterapeuti, il gruppo di lavoro allargato multidisciplinare, presidiando l'invio dei casi e i tempi di durata dei percorsi in situazioni particolari. La Coordinatrice assieme alla Presidente può stipulare contratti d'acquisto nell'ambito della Procedura Acquisti approvata dal Consiglio Direttivo. Alla Coordinatrice spetta l'organizzazione generale delle risorse umane. Procedo all'applicazione di tutti gli istituti previsti dal contratto collettivo e dalle normative vigenti che non siano di stretta spettanza del Consiglio Direttivo o della Presidente. Collabora, con gli altri componenti dell'Ente alla ricerca di risorse predisponendone la documentazione. Predisponde la documentazione tecnica ed economica per la partecipazione a gare per l'affidamento e l'accreditamento dei servizi. Alla Coordinatrice compete l'attività di supervisione e controllo della gestione ordinaria del sistema di

	<p>gestione integrato in un'ottica di miglioramento continuo.</p> <p>La Coordinatrice costruisce operativamente e presiede, seguendo le linee strategiche del Consiglio Direttivo, le linee dell'approccio psicopedagogico nei vari servizi offerti e garantisce la loro attuazione in tutti i progetti educativi seguiti. Verifica la corretta, efficiente ed efficace progettazione ed attuazione di tutta l'attività svolta.</p> <p>Intrattiene rapporti con i Servizi sociali e sanitari; le compete rappresentare l'approccio educativo di ALFID nelle relazioni con i servizi pubblici.</p> <p>Segue le coppie nei percorsi di Mediazione familiare, supporto genitoriale, e di tutte le consulenze previste dal servizio con le medesime funzioni dei consulenti/mediatori familiari.</p> <p>Si occupa di eventuali reclami e della loro gestione riferendone al Direttivo</p>
<p><b>Consulente-Mediatori/trice Familiare</b></p>	<p>Accoglie le persone che si rivolgono ad ALFID attraverso l'ascolto attivo e partecipato per individuare i bisogni portati in maniera esplicita o implicita.</p> <p>Fornisce informazioni sui diritti/doveri reciproci dei coniugi/partner e nei confronti dei figli, inviando - se opportuno - a professionisti esperti in diritto di famiglia.</p> <p>Offre consulenze e indicazioni nelle crisi familiari con particolare riguardo ai problemi di una separazione/divorzio, rapporti fra membri della famiglia.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Consiglia e invia ad eventuali sostegni psicologici sia al singolo che alla coppia all'interno di ALFID o sul territorio.</li> <li>-Propone la mediazione familiare per genitori separati (o in via di separazione) per favorire una gestione condivisa dei figli.</li> <li>-Accompagna coppie ad alta conflittualità con percorsi in co-conduzione e in rete con altri professionisti.</li> <li>-Supporta i singoli genitori separati per aiutarli a trovare i modi per far fronte alle proprie responsabilità nei confronti dei figli.</li> <li>-Offre consulenza ai componenti delle famiglie ricostituite (nuove coppie, nuovi partners) e alla famiglia allargata (nonni, zii, ..) per confrontarsi sui nuovi compiti affettivi ed educativi</li> <li>-Propone sia a donne che a uomini separati, in</li> </ul>

	<p>momentanea difficoltà.  abitativa/economica ospitalità temporanea.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Propone percorsi di supporto e accompagnamento genitoriale alle mamme e ai papà anche separatamente per condividere linee educative efficaci.</li> <li>-Organizza e propone gruppi di confronto per madri e padri separati, per rafforzarne le risorse e le competenze genitoriali.</li> <li>-Offre consulenza per nonni coinvolti nella cura dei bambini e nel sostegno ai figli in separazione.</li> <li>-Si occupa di sostegno e orientamento ai figli di genitori separati relativamente ai loro disagi dovuti alla conflittualità dei genitori e alla relazione con loro.</li> <li>-Offre consulenza nei percorsi di accompagnamento e sostegno alle donne vittime di violenza fornendo una prima risposta ai bisogni, offrendo informazioni utili e un orientamento verso i servizi (socio-sanitari pubblici e privati presenti sul territorio, forse dell'ordine, ecc.). Promuove la collaborazione tra i diversi soggetti della rete anti-violenza al fine di rendere fluidi ed efficaci le connessioni tra gli interventi.</li> <li>-Offre consulenza e accompagnamento agli uomini con agiti violenti nelle relazioni affettive, al fine di responsabilizzare e modificare comportamenti, stereotipi e credenze radicate nella società e nella cultura che perpetuano le condizioni che generano la violenza stessa.</li> <li>-Promuove attività di sensibilizzazione e prevenzione della violenza sulle donne, con l'obiettivo di destrutturare gli stereotipi di genere, informare, fornire gli strumenti per riconoscere, prevenire e contrastare il fenomeno, al fine di creare una cultura condivisa di rispetto e di parità tra le persone.</li> <li>-Si occupa di percorsi di mediazione familiare nelle Comunità di Valle convenzionate sul territorio.</li> <li>-Si occupa di tenere i rapporti con la rete dei servizi coinvolti, con l'attenzione di tenere al centro la persona e le sue risorse.</li> <li>-Partecipa, con altri servizi del territorio, ad iniziative di prevenzione e promozione dei legami familiari e del benessere dei figli e delle figlie.</li> <li>-Si occupa della registrazione delle schede personali, nel rispetto della privacy.</li> </ul>
<b>Responsabile Alloggi</b>	Accoglie le persone e ne raccoglie la domanda, presentazione e discussione alla Commissione

	<p>Accoglienza. Se la domanda è idonea e c'è la possibilità di inserimento, sente le parti interessate, gli eventuali servizi coinvolti e, in un incontro con il Vicepresidente formalizza l'ingresso e la firma del regolamento e della concessione trimestrale. Procedo con l'accompagnamento in alloggio del/della nuovo/a ospite, il controllo dell'alloggio, la presentazione della referente della manutenzione degli alloggi (personale di segreteria). Segnala in Questura i dati del nuovo accesso, organizza un incontro di rete dopo circa un mese dall'ingresso e redige il progetto di accoglienza. Tiene incontri di verifica periodici con ospite e con la rete. Verifica con l'amministrazione i contributi alle spese. Compila annualmente i dati relativi per ISTAT e PAT sulle persone e loro figli accolti negli alloggi.</p>
<p><b>Personale di segreteria sociale</b></p>	<p>Si occupa della prima accoglienza e dei contatti telefonici, del front office, della gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita, del protocollo, della corretta gestione degli archivi aziendali cartacei e online.</p> <p>Si occupa del rispetto della normativa PAT Covid-19. Gestisce i verbali dell'equipe, la modulistica della privacy e delle autocertificazioni (Covid-19 come da normativa).</p> <p>Gestisce le agende dei mediatori familiari, consulenti interni e psicologi/psicoterapeuti.</p> <p>Gestisce la raccolta dei dati statistici per uso interno, dei dati statistici per la PAT (mediazione familiare, violenza e alloggi, ecc.).</p> <p>Organizza la manutenzione degli alloggi (interna e per ITEA), la stesura del calendario delle pulizie all'interno degli appartamenti e alle parti comuni, coordina con i volontari le piccole manutenzioni.</p> <p>Si confronta con la responsabile degli alloggi e la coordinatrice.</p> <p>Gestisce i pacchi viveri per gli alloggi.</p> <p>Gestisce gli ordini di cancelleria e materiale per ufficio e lo smaltimento rifiuti.</p> <p>Collabora con la Presidente e la Coordinatrice.</p>
<p><b>Amministrazione</b></p>	<p>Registra la primanota.</p> <p>Programma con il Direttivo e la Coordinatrice le spese necessarie e le imputa sui singoli capitoli di spesa.</p>

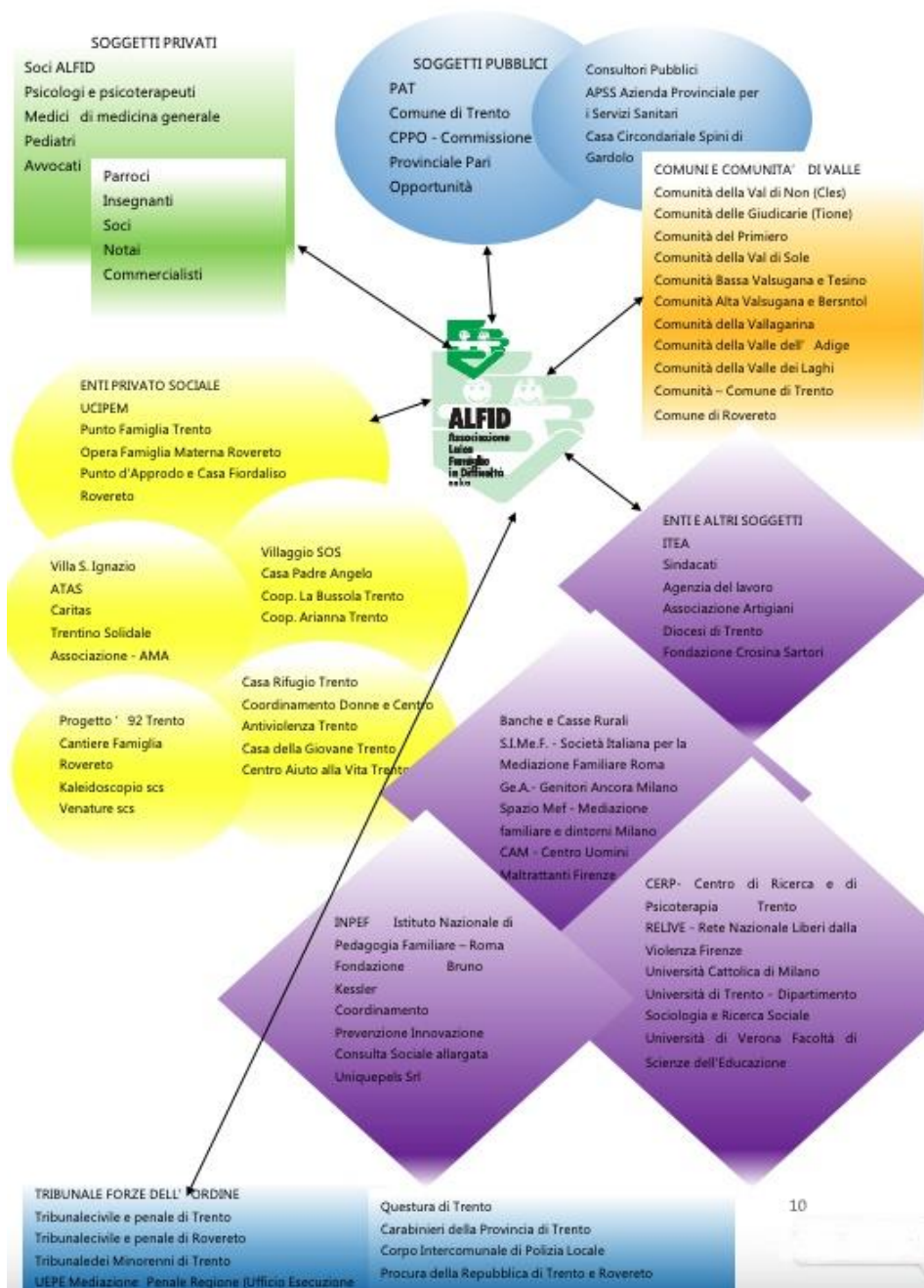
	<p>Gestisce operativamente la stesura del bilancio preventivo e consuntivo del bilancio aggiornato al 31 agosto, e la documentazione allegata. Collabora e si rapporta al Direttivo, all'OdC e all'OdV. Raccoglie le schede statistiche.</p> <p>Gestisce la attuazione elettronica e l'emissione delle ricevute, incasso spese di compartecipazione ospiti, tesseramenti soci e contributi attività, i pagamenti/bonifici bancari nella quota autorizzata. Tiene il quadro delle presenze mensili del personale dipendente (verificata dalla Coordinatrice). Tiene i rapporti con il consulente del lavoro e il commercialista per la gestione ordinaria e con l'amministrazione della PAT.</p> <p>Gestisce la documentazione necessaria e relative piattaforme per appalti e accreditamento.</p>
<p><b>Collaboratori Psicologi/Psicoterapeuti</b></p>	<p>Tengono colloqui di supporto a singoli o a coppia secondo la proposta avanzata dai/le consulenti interni/e. Operano nel rispetto del codice deontologico dell'ente, delle norme del Modello 231 e del codice deontologico professionale a cui fanno riferimento.</p> <p>Cooperano con i/le operatori/trici dipendenti.</p>



## SERVIZI OFFERTI

- Accoglienza, orientamento e accompagnamento del singolo o della coppia in crisi
  - Mediazione familiare
  - Percorsi di sostegno alla genitorialità
  - Gruppi di Parola
  - Ospitalità temporanea in appartamento ad uso collettivo
  - Sostegno psicologico al singolo e/o alla coppia
  - Gruppo di aiuto per genitori separati
  - Accompagnamento in situazione di alta conflittualità
  - Percorsi di aiuto alla donna in situazioni di violenza di genere
  - Percorsi di accompagnamento di uomini con agiti violenti
- 
- Attività di consulenza, sensibilizzazione e formazione per operatori/trici e/o soggetti diversi (pubblici, privati e/o del privato sociale)

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO



## METODOLOGIA DEL LAVORO

Il metodo di lavoro è stato progressivamente affinato nel tempo sulla base della **formazione**, e anche dell'esperienza diretta, dell'opera di **riflessione**, di elaborazione e **verifica** delle reazioni riscontrate sul campo.

Aspetto fondamentale è l'ascolto, dato dall'effettivo atteggiamento di **accoglienza** con ampia disponibilità, priva di giudizi: questo costituisce da solo già una prima risposta che attribuisce alla persona importanza, valore, un riconoscimento di dignità, che favorisce un riequilibrio della situazione emotiva: così le persone possono sentirsi valorizzate, ma anche orientate ad **assumersi le proprie responsabilità**.

E' considerato fondamentale l'ascolto di entrambe le parti interessate.

La nostra volontà è che ALFID sia uno spazio-tempo dove le ogni singola situazione viene affrontata con **professionalità, coinvolgimento e partecipazione**. Ciò è assicurato da un ampio accordo all'interno del gruppo e da percorsi di **formazione mirata** e costante (**equipe e supervisioni** per le consulenze e gruppi di **intervisione** alla pratica della mediazione familiare per la mediazione familiare). Inoltre operiamo con un indispensabile lavoro di rete con altri operatori dei vari servizi (sia pubblici che privati e del privato sociale), collaborazione costruita negli anni attivando rapporti con legali, giudici, e altri operatori e professionisti coinvolti nelle separazioni.

Quando necessario ci si avvale anche di mediatori culturali. Da questo stile professionale nasce un privilegiato rapporto di fiducia con gli operatori e le operatrici che favorisce soluzioni valide e positive nelle difficoltà delle crisi.

Qualora lo si ritenga utile e con l'accordo/informazione della persona utente, si opera in rete con altri servizi.

**L'ALFID opera nel più rigoroso rispetto della privacy e della libertà di scelta delle persone.**

## ACCOGLIENZA ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO DEL SINGOLO E DELLA COPPIA IN CRISI

### Descrizione del bisogno

E' della nostra epoca considerare fondante della coppia e della famiglia la scelta affettiva/sexuale dei due componenti la coppia. In passato non era diffusa la pratica del confronto sui vissuti emotivi, per molte ragioni e anche perché era una modalità di scambi considerata "normale" e specifica delle donne e della loro formazione; l'uomo era educato fin da bambino a limitare nell' esternare la propria emotività e vulnerabilità, e faticava ad interagire su tale piano.

Oggi invece il confronto è un elemento essenziale al buon andamento delle relazioni di coppia; non è un confronto sempre facile, perché uomo e donna hanno due modi di vedere le cose e di comunicare spesso diversi che possono essere fonte di grande arricchimento se li si sa affrontare, ma anche di grande sofferenza se invece non è così.

Le famiglie sono in continua trasformazione: sia quelle con una configurazione più tradizionale, che le famiglie esito di separazione, sia quelle allargate, ecc..

Si sente il bisogno di trovare nuovi equilibri che permettano il benessere di tutte le parti coinvolte, anche in particolare dei figli e delle figlie.

### Metodologia di lavoro

Il metodo di lavoro di A.L.F.I.D. si è progressivamente affinato sulla base della formazione e dell'esperienza diretta, dell'opera di riflessione e supervisione costante dell'equipe e di scambio e relazione con le realtà del territorio.

L'aspetto fondamentale è l'**ascolto attento**: questo costituisce da solo già una prima risposta perché permette di dare importanza, valore e dignità alle persone in difficoltà e favorisce un inizio di rielaborazione.

### Servizi Offerti nell'ambito di tale attività di orientamento e accoglienza:

- fornire supporto di segretariato sociale:
- dare informazioni sui diritti/doveri reciproci tra i partners e nei confronti dei figli/e,

- offrire consulenze e indicazioni nelle crisi familiari con particolare riguardo ai problemi di separazione;
- consigliare e offrire eventuali sostegni psicologici sia al singolo che alla coppia;
- proporre e attivare la mediazione familiare per genitori separati o in via di separazione per favorire una gestione condivisa dei figli;
- supportare i singoli genitori separati per aiutarli a trovare i modi per far fronte alle proprie responsabilità nei confronti dei figli e delle figlie;
- offrire consulenza ai componenti delle famiglie ricostituite (nuove coppie, nuovi partners) e alla famiglia allargata (nonni, zii,...) per confrontarsi sui nuovi compiti affettivi ed educativi;
- inviare se si ritiene opportuno e in modo condiviso a professionisti esperti esterni;
- fornire informazioni sul complesso dei servizi di aiuto e sul welfare trentino.

#### Destinatari

Singole persone e/o coppie (coniugate o conviventi) di diversa età, cultura, sesso., orientamento sessuale e provenienza nelle crisi di coppia.

## LA MEDIAZIONE FAMILIARE

La mediazione familiare è rivolta ai genitori che affrontano la separazione o il divorzio: cosa dire ai propri figli della separazione, come dirglielo e quando? come accompagnarli nel percorso di cambiamento che sta avvenendo? come mantenere il ruolo di genitori nella vita dei figli/e?

Sono argomenti difficili che trovano nella stanza della mediazione un luogo per costruire una via d'accordo della loro vita quotidiana futura. L'eventuale integrazione e la verifica giuridica degli accordi raggiunti in mediazione è competenza dei legali di fiducia degli interessati. I colloqui sono rivolti ai soli genitori. I bambini non sono presenti: per loro lavorano i grandi.

Il percorso di mediazione familiare è riservato e protetto dal segreto professionale, nel rispetto del Codice Etico Deontologico e di Condotta dei Mediatori Familiari ed è del tutto autonomo dall'iter legale della separazione.

I colloqui di mediazione familiare sono gestiti da mediatori/trici familiari professionali.

Ad oggi le convenzioni in essere sul territorio provinciale per il servizio di Mediazione Familiare sono le seguenti:

- ✓ Comunità di Valle della Val di Non
- ✓ Comunità di Valle delle Giudicarie
- ✓ Comunità di Valle del Primiero Comunità di Valle della Rotaliana e Königsberg
- ✓ Comunità di Valle della Paganella

ALFID agisce con la Mediazione Familiare per la Provincia Autonoma di Trento secondo l'atto di indirizzo sui servizi sociali.

ALFID fa parte della rete nazionale Società Italiana Mediatori familiari.

## PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'

Il percorso di sostegno alla genitorialità rappresenta uno strumento privilegiato per la coppia di genitori o anche per uno solo dei due genitori (in caso di separazione o divorzio) per affrontare e ragionare sulla complessità affettiva-emotiva e l'ambivalenza che complicano le relazioni con i figli, provocando spesso, sofferenza e chiusura.

La necessità di un sostegno genitoriale, inoltre, appare più forte in alcuni momenti cruciali della vita dei figli, quali la preadolescenza e l'adolescenza, la scelta di un indirizzo scolastico o in coincidenza di particolari eventi coinvolgenti l'intero nucleo familiare, quali ad esempio un lutto, una separazione o la nascita di una nuova famiglia.

Attraverso questo spazio e questo tempo è possibile, per i genitori, ragionare assieme o singolarmente su dubbi ed interrogativi, confrontarsi sulle scelte educative, sulla difficoltà di comunicare in modo funzionale ed efficace, sul riconoscimento precoce dei segnali di disagio dei propri figli.

I genitori sono entrambi responsabili, talora hanno bisogno di una facilitazione nella comunicazione e di stimoli al ragionamento e alla messa in discussione del proprio punto di vista.

Gli obiettivi generali del percorso di Sostegno alla genitorialità sono:

- Analizzare la domanda e definire il problema posto dai genitori orientandoli poi verso forme di intervento adeguate ed efficaci
- Fornire strumenti conoscitivi di comunicazione e ascolto che facilitino le relazioni in ambito familiare, permettendo di acquisire maggiore consapevolezza dei reali bisogni dei figli/e in relazione all'età
- Attivare le competenze e le risorse di ciascun genitore che permettano la gestione delle difficoltà presenti nell'educazione dei figli/e e in particolare nelle situazioni di criticità
- Favorire la consapevolezza del proprio vissuto emotivo come genitori e del proprio stile educativo

Si attua attraverso incontri con operatori/trici specializzati/e e partecipi in un'equipe multidisciplinare.

## GRUPPI DI PAROLA

Il Gruppo di parola è un'esperienza di gruppo per bambini (6-11 anni) e ragazzi (12-16 anni) che vivono la separazione o il divorzio dei genitori.

Nel gruppo i bambini e i ragazzi possono esprimere liberamente le proprie emozioni, i propri dubbi, le difficoltà che incontrano per la separazione di mamma e papà.

In un ambiente accogliente, con l'aiuto di professionisti esperti, i bambini e i ragazzi hanno l'occasione di dare voce ai dubbi e formulare domande, trovando sostegno anche grazie allo scambio con i coetanei.

Attraverso la parola, il disegno, il gioco, la scrittura ed altre attività, i bambini e i ragazzi sono facilitati a dialogare con i genitori e a vivere più serenamente la riorganizzazione familiare.

Come si svolge: - 1 incontro di presentazione con i genitori - 4 incontri a cadenza settimanale, in orario pomeridiano, di 2 ore ciascuno (4-8 bambini o ragazzi); - nella seconda parte dell'ultimo incontro sono invitati a partecipare anche i genitori per uno scambio finale con i bambini.

E' previsto un eventuale colloquio di approfondimento realizzato con i genitori a distanza di un mese.

L'attività per ora è svolta da una collaboratrice esterna formata per tale compito, subordinata al numero minimo di partecipanti (5-8).



## ACCOGLIENZA TEMPORANEA IN APPARTAMENTO AD USO COLLETTIVO

(Accoglienza nuclei familiari/Abitare accompagnato per adulti)

### Bisogni rilevati

La separazione talvolta è accompagnata da particolari difficoltà anche abitative, che in passato erano soprattutto delle donne con i loro figli, ora queste difficoltà sono anche degli uomini/padri che non riescono a permettersi dopo la separazione un proprio spazio abitativo e garantire l'assegno di mantenimento.

### Descrizione del servizio

Fin dall'inizio (1984) per le donne e dal 1986 anche per gli uomini, ALFID onlus ha organizzato un servizio di accoglienza temporanea (per un periodo indicativamente non superiore ai 24 mesi) in quattro appartamenti (due riservati a donne, due a uomini): in essi è prevista la convivenza di più persone (anche con i propri figli) con spazi comuni e spazi riservati e con una limitata compartecipazione alle spese.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione partecipata, entro due mesi dall'inserimento verrà redatto il PEI concordandone gli obiettivi e i tempi di verifica con tutti i soggetti coinvolti, l'equipe del Servizio predispone le relazioni periodiche di verifica. Per alcune situazioni urgenti o per particolari esigenze, dove non siano presenti minori, l'accesso al servizio può avvenire in forma diretta.

### Destinatari

Donne e uomini separati, (con o senza figli) di età compresa tra i 18 e i 64 anni e donne gestanti dal 7 mese di gravidanza.

Persone in situazione di disagio abitativo, fragilità economica, personale, sociale, lavorativa o familiare legata alla separazione o al divorzio che necessitano di sostegno nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione del progetto di vita autonoma.

### Modello organizzativo

Familiare, di condivisione degli spazi comuni con altre mamme o papà o piccoli nuclei monogenitoriali.

### Figure professionali coinvolte

Educatori/trici o operatori/trici sociali sono presenti negli alloggi da 1 a 20 ore settimanali a seconda delle situazioni e contattabili telefonicamente 7 giorni alla settimana.

#### Attività educative (anche con il supporto di volontari formati)

Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani.

Attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie.

Iniziativa riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.

Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali.

Attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali nonché di attività orientate al supporto della genitorialità, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.

Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore

Accompagnamento degli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria organizzazione.

Interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.

Attività di piccole manutenzioni all'interno dell'alloggio per mantenere l'ambiente accogliente.

Riunioni periodiche con gli ospiti per facilitare la collaborazione e la sussidiarietà.

## SOSTEGNO PSICOLOGICO AL SINGOLO E/O ALLA COPPIA

Incontri di supporto proposti dal/la consulente al singolo e/o alla coppia con dei professionisti per un approfondimento ed elaborazione degli aspetti emotivi che le persone vivono nel momento della crisi o della separazione, per gestire al meglio la conflittualità ed eventualmente le ulteriori scelte (separazione, terapia di coppia, ecc.).

### Supporto di coppia

Offre un aiuto psicologico alle coppie che vivono una crisi coniugale. Mette a disposizione dei partner uno spazio neutro dove poter esprimere liberamente i propri sentimenti, le proprie opinioni e le proprie difficoltà, offrendo a entrambi la possibilità di fruire di una dimensione comunicativa finalizzata a risolvere le questioni problematiche.

Queste ultime possono essere di varia natura, il percorso può aiutare la coppia a comunicare e a capirsi meglio migliorando la qualità della loro vita e di conseguenza di tutta la famiglia. L'intervento è centrato sulla coppia, l'obiettivo è quello di fornire una chiave di lettura più efficace su quello che sta accadendo.

### Supporto individuale

Si rivolge a coloro che vivono un momento di disagio, stress o crisi personale che incide sul personale benessere psicologico nell'ambito del rapporto di coppia.

Le diverse fasi della vita pongono le persone di fronte ad importanti cambiamenti o scelte che possono causare crisi e disagi psicologici. Si può essere motivati a richiedere una consulenza psicologica in base a situazioni, difficoltà, problematiche in diversi ambiti della vita, come difficoltà relazionali, lavorative o di studio, lutti, malattie, che possono portare a sofferenza emotiva in particolare nel contesto di una crisi di coppia.

La consulenza psicologica permette di accogliere il disagio della persona e attraverso **il colloquio clinico, l'ascolto empatico** supportarla nella definizione degli obiettivi, nell'individuazione e potenziamento delle proprie risorse e nell'acquisizione di consapevolezza utile per affrontare in modo più adattivo le fasi della vita.

### Supporto individuale per donne che hanno subito violenza di genere

Si configura come un supporto a cadenza settimanale o quindicinale a seconda del bisogno. Il percorso mira ad offrire uno spazio di ascolto e sostegno dei vissuti e delle esperienze traumatiche legate alla storia delle persone e promuovere il percorso di autodeterminazione e adattamento alle nuove condizioni di vita. E'orientato a stimolare risorse rimaste latenti, che permettono alle persone di

sperimentare un vissuto di libertà e autoefficacia, sia come persone che come madri.

### GRUPPO DI SOSTEGNO PER GENITORI SEPARATI

I **Gruppi di ascolto e di sostegno** sono un'importante occasione conoscitiva, di confronto e di condivisione rivolti a tutti quei genitori che condividono la complessa e difficile condizione di separati. Sono gruppi **non terapeutici** che offrono uno spazio – **protetto e assolutamente non giudicante** – di incontro e confronto, in cui dialogare liberamente, ascoltare ed essere ascoltati, riflettere e confrontarsi sull'essere genitore.

Il gruppo si propone come uno spazio di ascolto, parola e condivisione per i genitori che stanno vivendo l'esperienza della separazione.

Durante gli incontri vengono affrontati diversi temi legati alla separazione: le emozioni che si vivono, il cambio di routine, il rapporto con i figli/e, le case, i nuovi partners, gli equilibri nelle diverse relazioni familiari, l'impatto sociale, ecc..

Nel gruppo è possibile:

- esprimere sentimenti, paure, dubbi e speranze attraverso varie modalità (parola, disegno, visione di filmati, ecc.);
- avere delle informazioni e porre delle domande;
- favorire una genitorialità condivisa;
- scoprire nuovi modi più funzionali per dialogare con i figli/e e l'ex-partner e per affrontare la riorganizzazione familiare;
- uscire dall'isolamento e trovare una rete di scambio e di sostegno tra pari;
- pensare al futuro e a come aiutare i propri figli/e a crescere potendo contare su entrambi i genitori.

All'interno del gruppo i partecipanti possono acquisire nuove risorse e competenze oppure imparare a utilizzare quelle già in loro possesso, regalandosi un'esperienza formativa e umana unica nel suo genere. Scoprire di poter condividere con altri/e le stesse emozioni legate a un momento difficile della propria vita è di enorme aiuto; realizzare che queste emozioni non sono inaccettabili, sbagliate e/o dannose lo è ancor di più.

Due mediatori/trici familiari e/o psicologi gestiscono il gruppo nello scambio e nella condivisione dei temi sopra citati.

## ACCOMPAGNAMENTO GENITORIALE IN SITUAZIONE DI ALTA CONFLITTUALITA'

Nelle specifiche fasi di separazione o divorzio che possono caratterizzare la storia e l'evoluzione della famiglia, la conflittualità può assumere tonalità e sfumature riferibili ad "alta conflittualità" nel senso che può essere contrassegnata da profondi vissuti di delusione, di rabbia, di vendetta, di riscatto da parte degli adulti per far valere le proprie istanze, consapevolmente e/o inconsapevolmente, coinvolgendo i figli/e.

In queste situazioni diviene fondamentale e centrale improntare il sostegno al sistema familiare partendo dalle esigenze di crescita dei figli/delle figlie riportando alla luce quelle responsabilità e quelle consapevolezze rispetto al ruolo genitoriale che ogni adulto è chiamato ad assumere. Talvolta i rancori e le acridità verso il partner offuscano lo sguardo dei genitori.

La presa in carico di queste situazioni altamente conflittuali richiede un intervento strutturato secondo caratteristiche di flessibilità e multidisciplinarietà mediante interventi integrati e cooperativi. Tali interventi vengono attuati con assistenti sociali, psicologi, mediatori familiari, legali, operatori dei tribunali a seconda della necessità. Solitamente l'accompagnamento di queste coppie avviene attraverso la conduzione di due mediatori/trici familiari: questo svolge una fondamentale funzione per la coppia che è quella di raffigurare un vero e proprio specchio di comportamento. La coppia ha infatti la dimostrazione che una discussione può essere affrontata con tono pacato e ascolto attivo reciproco, anche di fronte a punti di vista differenti. L'impostazione, che assicura un miglior risultato, è quella caratterizzata dalla presenza di due mediatori di sesso diverso, così da garantire una *migliore rappresentazione dell'equilibrio di potere tra sessi*.

PERCORSI DI AIUTO ALLA DONNA  
NELLE SITUAZIONI DI VIOLENZA DI GENERE

L'obiettivo principale dell'intervento è quello di individuare assieme alla donna e sulla base delle sue richieste e dei suoi bisogni, il percorso più adeguato.

Il percorso si realizza attraverso colloqui strutturati per definire con il sostegno dell'operatrice o dell'operatore (a seconda della richiesta della persona) un progetto individuale a partire dalla valutazione del rischio.

Attraverso il dialogo si cerca di elaborare il vissuto di violenza che ha portato la donna a richiedere aiuto, con lo scopo di promuovere cambiamenti dei ruoli all'interno della propria storia di vita e di uscire dalla situazione di violenza.

Si lavora con la donna, attraverso i temi da lei riportati, per sostenerla nel prendere consapevolezza del proprio valore in quanto donna, delle risorse, delle capacità personali e dei propri diritti.

Si lavora in rete con i servizi del territorio per l'attuazione del progetto prefigurato (secondo la necessità: forze dell'ordine, legali, Casa Rifugio, Centro Antiviolenza, psicologi).

Contestuale e trasversale all'accoglienza della donna, in presenza di figli/e è l'attenzione sui minori e sul tema della violenza assistita.

## ACCOMPAGNAMENTO AGLI UOMINI CON AGITI VIOLENTI

Questo servizio si inserisce negli interventi psico-educativi rivolti a uomini autori di comportamenti violenti nei confronti della propria partner o ex partner come predisposti dalle linee guida europee contro la violenza domestica, la Convenzione di Istanbul e la Legge Provinciale 6/2010. Ha lo scopo di ridurre il rischio di nuovi comportamenti violenti promuovendo in tal modo la sicurezza delle donne e dei minori.

I colloqui individuali di supporto permettono la riflessione su cosa è violenza (fisica, verbale, psicologica economica e sessuale), su come assumersi la responsabilità delle proprie azioni, il riconoscimento delle emozioni negative e in particolare la gestione della rabbia.

Con le stesse finalità è attivato un percorso di Gruppo "Cambiamenti" insieme alla Fondazione Famiglia Materna. Al Gruppo si può essere inseriti dopo alcuni colloqui individuali. Il percorso è costituito da incontri settimanali (gestiti da due professionisti specializzati) per 8-10 mesi. Questa attività è attualmente sospesa.

ALFID è socia della rete nazionale Relive (Relazioni libere dalla violenza)..

## ATTIVITA' DI CONSULENZA, SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE

Sui temi relativi alla propria mission A.L.F.I.D.:

- è disponibile alla consulenza agli operatori/trici con cui opera in rete;
- svolge, in accordo con altri soggetti pubblici, del privato sociale e privati, attività di sensibilizzazione;
- attiva progetti specifici di formazione, collaborazione ed intervento in ambienti e contesti diversi;
- collabora con istituzioni diverse in progetti di ricerca e formazione sia a livello locale che nazionale.



## COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso al servizio è libero e gratuito.

Il primo contatto può essere fatto sia telefonicamente che chiamando in segreteria o scrivendo una mail al servizio.

I recapiti telefonici sono: 0461 233528 – 235008

e-mail: [info@alfid.it](mailto:info@alfid.it)

Il Servizio di Mediazione Familiare è presente anche (stessi recapiti per appuntamenti):

- ✓ Comunità del Primiero in Roma, 19, Fraz. Tonadico - Primiero San Martino di Castrozza
- ✓ Comunità della Valle di Non **INDIRIZZO**
- ✓ Comunità delle Giudicarie presso Consultorio familiare via della Cros, 4 Tione di Trento.
- ✓ Comunità della Rotaliana Konigsberg **INDIRIZZO**
- ✓ Comunità della Paganella Piazzale Paganella, 3 Andalo

Gli orari di apertura sono: **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14 alle 18**  
C'è la possibilità di fissare gli appuntamenti anche durante la pausa pranzo.

Il primo appuntamento è di consulenza e viene svolto dagli educatori/trici professionali e mediatori/trici familiari dipendenti che valutano insieme alle persone gli interventi più appropriati da attivare.

I supporti con i professionisti esterni (che operano in sede) vengono attivati previo appuntamento con i consulenti dell'associazione che valutano la situazione e inviano eventualmente ai professionisti più indicati.

Il servizio si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti. A tutti gli utenti si chiede la correttezza, raccomandando di avvisare, con almeno 24 ore di anticipo (il venerdì per il lunedì), per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare di creare dei vuoti nelle liste di appuntamenti.

Per disdire un appuntamento si può telefonare in segreteria, anche lasciando un messaggio in segreteria telefonica nel caso in cui sia chiuso, o avvisare tramite e-mail.

Il primo appuntamento viene garantito, salvo esplicita comunicazione, entro 15 giorni. Le emergenze hanno precedenza.

Gli incontri avvengono di norma in presenza e in sede.

Qualora si ravvisasse la necessità (condivisa da operatori/trici e utenti) di farli in remoto, se ne concorderà la modalità più opportuna.

Referente e responsabile del servizio è la Coordinatrice dott.ssa Marialucia Armanini, a cui è possibile riferirsi per eventuali problematiche e suggerimenti, previo appuntamento telefonico, oppure con un contatto via mail.

La risposta potrà essere immediata o evasa nell'arco di massimo 30 giorni,

## STRUMENTI DI MIGLIORAMENTO

I primi strumenti di miglioramento sono il costante aggiornamento e la supervisione del personale. Ricorrente è inoltre il confronto con professionisti e enti di studio e ricerca sui problem affrontati.

A quanti fruiscono dei nostri servizi chiediamo di aiutarci a migliorare la qualità compilando il semplice questionario di gradimento (sul sito e in allegato alla presente Carta dei Servizi e disponibile in sala di attesa).

E' possibile avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dell'associazione o il mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta dei servizi ed eventualmente sporgere reclamo (vedi Modulo Segnalazioni e Reclami in allegato).

### Modalità di presentazione dei suggerimenti/segnalazioni/reclami

Per eventuali suggerimenti, segnalazioni e/o reclami è disponibile presso la sala di aspetto un apposito modulo che, debitamente compilato, può essere:

- lasciato in sala d'attesa;
- trasmesso via posta all'indirizzo dell'associazione;
- trasmesso via mail al nostro indirizzo info@alfid.it.

I reclami vanno adeguatamente motivati.

### Modalità di trattamento e risposta dei reclami

Le segnalazioni ed i reclami vengono sottoposti all'equipe eal Consiglio direttivo e all'equipe dell'associazione, che verificherà la situazione segnalata e adotterà le iniziative idonee al caso. Di essi si dà comunicazione all'OdC.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'eventuale reclamo verrà data risposta scritta. E' data la possibilità di eventuale ricorso ulteriore al Presidente

La soddisfazione degli utenti verrà valutata periodicamente, almeno annualmente, e inserita nel documento di accompagnamento al bilancio annuale.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO RICEVUTO							
ARGOMENTI DI VALUTAZIONE	MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	ABBASTANZA INSODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	
1 RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO							
2 ACCOGLIENZA IN INGRESSO							
3 TIPOLOGIA DI STRUTTURA							
4 ORGANIZZAZIONE DEGLI INCONTRI							
5 SENSO DI OSPITALITA'							
6 TEMPO DI ATTESA							
7 COMPETENZA DELLA SEGRETERIA							
8 COMPETENZA DEL CONSULENTE							
9 COMPETENZA DELLO SPECIALISTA							
DEL SINGOLO							
DELLA COPPIA							
DELLA GENITORIALITA'							
DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE							
PROCESSO PER UN MIGLIORAMENTO CONTINUO: SUGGERIMENTI							
1 RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO							
2 ACCOGLIENZA IN INGRESSO							
3 TIPOLOGIA DI STRUTTURA							
4 ORGANIZZAZIONE DEGLI INCONTRI							
5 SENSO DI OSPITALITA'							
6 TEMPO DI ATTESA							
7 COMPETENZA DELLA SEGRETERIA							
8 COMPETENZA DEL CONSULENTE							
9 COMPETENZA DELLO SPECIALISTA							
DEL SINGOLO							
DELLA COPPIA							
DELLA GENITORIALITA'							
DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE							
Nel caso in cui riterrete opportuno lasciare un vostro riferimento, in merito a particolare situazioni rilevate, vi ricordiamo che ogni informazione personale è trattata secondo il Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (EU679/2016), secondo l'informativa che vi è stata consegnata.							
Il giorno _____ in seguito a _____, segnalo che:							
_____							
_____							

**MODULO SEGNALAZIONE/GRADIMENTO/RECLAMI**

Gentile Signora/Signore,

A.L.F.I.D., nell'ottica di rispondere meglio alle esigenze delle persone che accedono ai nostri servizi, Le chiede cortesemente di segnalare qui di seguito eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi stessi:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Qualora rilevasse invece dei disservizi, La preghiamo di segnalarli qui di seguito:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Grazie per la cortese collaborazione.

P.S.: se si chiede risposta alla segnalazione si prega di indicare l'indirizzo mail o il numero telefonico.

Trento,

.....

(la sottoscrizione è libera e volontaria)