
CARTA DEI SERVIZI

La mia isola che non c'è ODV



Sommario

Premessa.....	2
Presentazione dell'associazione.....	3
Come raggiungerci.....	4
L'Organigramma.....	5
Diritti dell'utente.....	6
Doveri dell'utente.....	7
Criteri di accesso ai servizi e le modalità.....	8
Finalità del servizio.....	9
Attività.....	10
Modalità di erogazione.....	11
Personale operativo.....	12

PREMESSA

L'Associazione "La mia Isola che non c'è" O.D.V. Ente del Terzo Settore, per facilitare la tutela della libera scelta tra i cittadini ha deciso di dotarsi della carta dei servizi, per garantire l'acquisizione di tutte le informazioni utili della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle necessità socio sanitarie del territorio Nazionale in cui si è operativi. Attraverso il documento redatto si vuole definire anche le regole e i comportamenti, i doveri reciproci e l'impegno che favoriscono la crescita costante della qualità del servizio offerto a tutela e garanzia di ogni utente.

L'Associazione La Mia Isola che non c'è O.D.V. è un gruppo eterogeneo di individui che si sono prefissati di raggiungere obiettivi e finalità statutarie. L'obiettivo di questo lavoro è creare un unico strumento mirato e centrato su aspetti che aiutano a orientare la scelta consapevole delle persone. Si vuole ridare responsabilità al terzo settore. Perché tutti possano condividere diritti e doveri nel rispetto reciproco, integrante e solidale occorre conoscere per imparare, quindi fare per essere "persona" e collettività. Sempre è possibile impegnare ed impegnarsi per un mondo migliore ricco di peculiarità, ben distinte quanto necessarie.

La nostra Organizzazione è impegnata nella costruzione di un modello organizzativo ben strutturato, che è capace di coordinare e gestire con attenzione e dedizione il singolo soggetto e/o nuclei familiari vessati dai Servizi Sociali, ai nuclei familiari in separazione/divorzio conflittuale, ai genitori vittime di false accuse ed allontanate dalla prole soddisfacendo i bisogni primari e secondari per condurli dalla primissima fase dell'ascolto fino all'autorealizzazione del soddisfacimento personale, familiare e giudiziario, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi dello Statuto. Siamo partiti da due domanda chiave: " I SERVIZI SANNO STARE NEI DESIDERI DELLE PERSONE?" "E QUALI SONO I DESIDERI DELLE PERSONE CON CUI COME ASSOCIAZIONE INTERAGIAMO?" I loro desideri sono quelli di poter riunire le proprie famiglie, di poter vedersi compiuto il loro diritto alla Bigenitorialità, non essere i carnefici nelle false denunce, vorrebbero che la prole non sia vittima di Alienazione, vorrebbero non aver paura di essere genitori e poter chiedere supporto laddove hanno delle criticità nella relazione senza che chi dovrebbe tutelarci, invece spaventa.

La Carta dei Servizi redatta illustrerà una visione globale delle attività della nostra Associazione in linea con la legge quadro n.328/00 art. 13 in cui si stabilisce, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

IL PRESIDENTE

Francesco Nappi

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

“C’è storia prima della storia degli interventi, e quella storia è un terreno che si prepara a diventare fertile per nuove semine.” questo è il motto della nostra organizzazione. L’associazione La Mia Isola che non c’è O.D.V. nasce nel 2025, grazie al comune desiderio di un gruppo di individui di poter favorire l’ascolto, il sostegno, la riappropriazione dei diritti negati e l’autonomia di sé stessi e del nucleo familiare. La storia che c’è prima di ogni intervento merita di essere ascoltata, capita e valutata senza giudizio personale, perché nasconde il segreto dove può iniziare il percorso di sostegno e spesso per farlo emergere semplicemente gli utenti necessitano di sentirsi al sicuro. Il soggetto non deve sentirsi ai margini, bensì parte integrante di quell’immenso e variabile ventaglio di possibilità umane e sociali che è la quotidianità. Ovunque e comunque il soggetto se messo in condizioni favorevoli può esprimere al meglio le proprie potenzialità. Ed è per questo che l’associazione La Mia Isola che non c’è, lavora sul territorio nazionale per essere un punto di riferimento per tutte quelle famiglie che condividono il medesimo desiderio. Attraverso i numerosi professionisti (Avvocati, Mediatori Familiari, Psicologi) e da operatori e volontari, le persone vessate da un Sistema Giudiziario Collassato che frequentano l’associazione, possono raggiungere, un grado di consapevolezza sempre più altro che li rende più sicuri, autonomi ed in grado di affrontare ogni giorno con più sicurezza la vita e le sfide che offre. Il nostro impegno è anche quello di salvaguardare e tutelare gli Adolescenti vittime di combutte familiari e giudiziarie figli di genitori separati/divorziati, creando per loro ambienti ludici, con attività educative e rieducative laboratoriali, supporto psicologico e riprogrammazione educativa del nucleo. Ci impegniamo attraverso le nostre attività e supporto a portare al termine il compito di: promuovere una reale integrazione socio-culturale ed ambientale per ogni soggetto; contribuire a formare una vera e propria cultura delle diversità, partendo da un costante ed armonico processo educativo-formativo nella famiglia e nei diversi ambiti istituzionali (società e territorio); rendere autonomi i ragazzi e gli adulti che a causa delle vicende giudiziarie hanno perso il lavoro, la casa e la dignità ed assicurare a tutti una degna qualità di vita. Perché tutti possano condividere diritti e doveri nel rispetto reciproco,

occorre conoscere per imparare, quindi fare per essere "persona" e collettività.

COME RAGGIUNGERCI

Indirizzo sede legale: Via Giovanni Amendola 227, Ponti Pattoli cap 06134 Perugia

Sede Operativa: In tutta Italia , isole incluse

Email: [info@lamaisolachenonce.it](mailto:info@lamiaisolachenonce.it)

Cell 389 6839612

Web: www.lamaisolachenonce.it



I soci possono essere: ordinari,sostenitori, soci volontari e volontari. I soci ordinari hanno diritto di votare gli organismi direttivi e di farne parte. Sono soci ordinari: tutte le persone che hanno sottoscritto le quote di adesione. Sono soci sostenitori: le persone che, sensibili alle problematiche dell'associazione, intendono sostenerle economicamente o mediante opera di volontariato, non hanno diritto al voto e alla partecipazione alle assemblee, possono svolgere attività di volontariato se lo desiderano, e che hanno sottoscritto la quota di adesione. Sono soci volontari: coloro che uniscono la qualità di socio più il volontariato,prestando servizio in modo continuo essendo assicurato e rimborsato per le spese, e possono essere assunti in favore dall'associazione ove è previsto e consentito, e che hanno sottoscritto la quota di adesione. Sono volontari tutte le persone che svolgono attività di volontariato occasionale, non partecipano al voto, dove consentito si prevede un rimborso spese, e che hanno sottoscritto una quota di partecipazione minima. L'assemblea dei soci stabilisce annualmente la quota di adesione per i soci ordinari e sostenitori. E' tuttavia, facoltà di ogni socio, contribuire in misura maggiore della quota stabilita. Il patrimonio dell'associazione è costituito da beni mobili e immobili che pervengono all'associazione a qualsiasi titolo, da elargizioni o contributi da parte di enti pubblici e privati o persone fisiche, dagli avanzi detti di gestione. Per l'adeguamento dei suoi compiti, l'associazione dispone delle seguenti entrate: versamenti effettuati dagli aderenti all'associazione; redditi derivanti dal suo patrimonio; introiti realizzati dallo svolgimento delle sue attività; contributi di privati; contributi dello Stato, della Regione, di enti pubblici e istituzioni finalizzate essenzialmente al sostegno di specifiche attività o progetti in sintonia con gli scopi dell'associazione; rimborsi di organismi internazionali; donazioni e lasciti testamentari; rimborsi derivanti da convenzioni; entrate derivanti da attività commerciali marginali e produttive. Tutte le prestazioni inerenti lo svolgimento delle attività associative fornite dagli aderenti all'associazione stessa sono gratuite. L'associazione La Mia Isola che non c'è, inoltre, si riserva il diritto di acquistare beni mobili registrati e beni immobili occorrenti per lo svolgimento della propria attività. Inoltre in deroga agli articoli 600 e 786 del Codice Civile, può accettare donazioni e, con beneficio d'inventario, lasciti testamentari,

destinando i beni ricevuti e le loro rendite esclusivamente alle finalità previste dal presente statuto.

PRINCIPI ISPIRATORI

I Principi su cui si fonda La Mia Isola che non c'è si fondano sul volontariato e i seguenti obiettivi:

- ✓ **Promuovere** l'integrazione sociale di persone in fasce deboli di nazionalità Italiana, per una difesa efficace delle loro dignità e dei loro diritti.
- ✓ **Collaborare** con gli enti e le istituzioni che hanno competenza nel settore di assistenza sociale, legale, psicologica, mediazione
- ✓ **Dare impulso** a tutte le iniziative nel campo dell'assistenza atta a migliorare la qualità della vita degli singoli individui e dei loro familiari.
- ✓ **Sostenere** l'integrazione abitativa, scolastica, sociale, mediante il sostegno qualificato, al fine di evitare qualsiasi forma di emarginazione.
- ✓ **Favorire** l'inserimento lavorativo nel rispetto delle attitudini e delle specifiche abilità, per ridare alle persone dignità, libertà finanziaria, autorealizzazione per poter garantire a se stessi e/o al nucleo familiare i bisogni primari
- ✓ **Appoggiare** lo sviluppo sul territorio di centri diurni educativi e relazionali, case famiglie, anche attraverso forme di gestione diretta. Appoggiare l'utente nel suo percorso burocratico, psicologico.
- ✓ **Incentivare** corsi di formazione professionale per operatori e volontari al fine di dare risposte adeguate e differenziate alla diversità dei bisogni. I servizi Sociali dei Comuni di appartenenza affinché rivedano le priorità dei propri cittadini ed attuare corsi di formazione gratuiti per la riqualificazione professionale per i disoccupati avvalendoci del supporto di agenzie esterne.
- ✓ **Stimolare** un'adeguata informazione alle famiglie in materia di legislazione sociale e psico-sociale affinchè possano comprendere al meglio le situazioni in cui sono state travolte e delle difficoltà che incombono e stimolarli ad attuare un progetto familiare di educazione alla prole e personale sano ed equilibrato. Stimolare i giovani alla legalità, all'integrazione, al benessere, alla costruzione di un futuro sano, a scoprire i propri talenti e valorizzarli.
- ✓ **Garantire** campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica attraverso gli organi d'informazione e attraverso la realizzazione di convegni e seminari, al fine dell'eliminazione dei pregiudizi sociali e della

La struttura per fornire gli standard di qualità necessita di adottare tutte le misure per ridurre il più possibili eventuali disagi all’utente. Continuità e regolarità del servizio sono le prerogative sempre nel rispetto di quanto sancito dalla legge. Le attività e i servizi devono essere progettati in modo personalizzato rispetto ai bisogni dell’utenza. In nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.). Gli operatori devono svolgere il proprio ruolo con scienza e coscienza, ispirandosi ai principi dell’Associazione. L’utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi offerti dalla nostra Associazione e la Carta dei Servizi tutela maggiormente tale scelta. La partecipazione attiva dell’utente e della famiglia è favorita in tutti gli aspetti gestionali della dell’associazione che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l’utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d’altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, DiversUguali, espleta gli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, offrendo lo strumento per il controllo della qualità. Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti nell’assoluto rispetto delle leggi vigenti.

DIRITTI DELL’ UTENTE

Per garantire il clima di lavoro basato sulla fiducia e il rispetto reciproco l’utente ha il diritto di essere accolto nel rispetto della dignità umana e secondo quanto previsto dal regolamento dell’Associazione. Le informazioni integrali, chiare e corrette devono essere fornite già dal primo colloquio in riferimento al servizio tecnico erogato e alle modalità di accesso. L’utente e la famiglia hanno diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy. L’utente ha diritto a relazioni positive che tengano conto delle caratteristiche del soggetto affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe. L’utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l’esito dell’eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla

qualità delle attività e dei servizi ricevuti. L’utente ha diritto di essere sostenuto nella comunicazione con l’altro diverso da sé salvaguardando da ogni forma di violenza morale e/o fisica.

DOVERI DELL’ UTENTE

L’utente deve fornire tutta la documentazione richiesta dalla struttura, riferita alla situazione clinica, sociale e giuridica del soggetto e deve comunicare eventuali variazioni della stessa. Nell’eventualità in cui l’utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a partecipare in attività o progetti programmati, deve informare tempestivamente la struttura. L’utente ha il dovere di rispettare il regolamento interno alle varie programmazioni e deve rivolgersi sempre con rispetto agli operatori dell’associazione.

SERVIZI OFFERTI

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'

Sono destinatari delle attività della La Mia Isola che non c'è O.D.V. i singoli e le famiglie vessate dagli assistenti sociali, dalla Magistratura, dalle false denunce, da separazioni/divorzi con il negato diritto alla bigenitorialità, vittime del sistema che per pagare spese legali, un assegno di mantenimento per i figli versa in condizioni economiche i quali non riescono a sopperire ai propri bisogni primari, chi a causa delle vessazioni ha perso lavoro, chi necessita di supporto psicologico, chi è in una fase di pre separazione e che con il nostro supporto può limitare la conflittualità per il benessere dei minori, genitori che vogliono attuare un percorso per i figli adolescenti affinchè non cadono nelle trappole della società, agli anziani che necessitano di cure e supporto. La domanda deve essere corredata da tutta la documentazione richiesta: Sentenze del Tribunale, relazione degli Assistenti Sociali, o psicologo, o neuropsichiatra (se esistono disturbi comportamentali e relazionali, con presenza di aggressività verso se stessi e gli altri), certificato dettagliato attestante la diagnosi, relazioni del C.T.U. L'inserimento definitivo avverrà dopo un colloquio diretto e/o in streaming, durante il quale sarà possibile valutare l'effettiva gestibilità e compatibilità della persona e del caso per poi affidarlo al Professionista più idoneo. L'inserimento definitivo prevede una quota annua d'iscrizione. Altresì, l'associazione può organizzare servizi destinati agli utenti destinati per sviluppare e favorire lo sviluppo dell'autonomia, e per i quali i soci sono tenuti a compartecipare alle spese per la loro realizzazione con una quota di cofinanziamento, comprensiva della quota di compartecipazione a carico degli utenti, differenziata su base ISEE, ai sensi del regolamento comunale e delle linee guida.

Gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno al dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 16:00 alle 18:30 inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@lamiaisolachenonce.it La verifica dei risultati saranno assicurati attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, consegnati direttamente ai fruitori dei servizi e mediante riunioni periodiche tra il personale che realizza gli interventi e le famiglie dei destinatari. Le

riunioni periodiche ed i questionari di gradimento avranno l'obiettivo di controllare in itinere la validità e l'efficacia dei servizi ed inoltre avranno lo scopo di garantire i diritti ed i reali bisogni degli utenti.

CENTRO DIURNO ADOLESCENTI

Servizio Centro Diurno per l'inclusione degli adolescenti con difficoltà sociali,scolastici e familiari.

FINALITA' DEL SERVIZIO Il servizio vuole garantire continuità e miglioramenti, rispetto all'inclusione attiva degli adolescenti abbandonati dalle Istituzioni, attraverso la valorizzazione del Sè; migliorando l'autonomia, il comportamento, la collaborazione, l'ascolto e la comprensione, per assicurare progetti di vita inclusivi; collaborare con il territorio, con più professionalità, per la creazione di un sistema di welfare delle responsabilità condivise, con gli Enti pubblici il privato sociale e il non profit; promuovere efficacia e efficienza dei servizi per gli adolescenti; rafforzare le relazioni umane tra persone, famiglie e Istituzioni; facilitare la rete socio-sanitaria integrata per prevenire l'acutizzazione delle dipendenze, depressioni, bullismo, dell'abbandono scolastico e dei disagi sociali migliorando i processi di cura e presa in carico condivisa.

ATTIVITÀ Le azioni specifiche sono le seguenti: Attività laboratoriali (pittura,musica, canto, movimento, teatro,giochi,scrittura creativa e storytelling) che favoriscono la cooperazione, l'autonomia, la scoperta dei propri talenti, la condivisione; Aiuto compiti, Attività sportiva, Tornei, Uscite didattiche, Volontariato, Percorso psicologico, Educazione per l'utilizzo dei social media.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Le famiglie devono fare domanda presso la segreteria dell'associazione e richiedere l'inserimento del proprio figlio/a purché abbia dai 12 ai 18 anni. Invio della documentazione necessaria richiesta, attestazione ISEE.

PERSONALE OPERATIVO

Coordinatore del Centro diurno dell'associazione e gli operatori volontari professionali specializzati (Psicologo – Assistente Sociale – Educatore Professionale – OSS). Il ruolo svolto dagli operatori è di facilitare, supportare e accompagnare l'utente nello svolgimento delle attività laboratoriali quotidiane.

AREA ADULTI

Ascolto, supporto legale, psicologico, mediazione familiare, aiuti economici, reinserimento lavorativo, riqualificazione professionale, sostegno nel cercare una soluzione abitativa, aiuto per la gestione dei figli da 0 a 11 anni.

FINALITA' DEL SERVIZIO Il servizio vuole garantire a tutti i nuclei familiari e/o al genitore single dei miglioramenti significativi della loro quotidianità, del loro benessere psico-fisico al solo fine di tutelare e donare benessere ai minori, e donando dignità umana ed equità. Prevenire l'acutizzazione dei sintomi clinici(depressione e insorgere di malattie psicologiche) dei disagi economici mettendo al loro servizio volontari idonei che li supportano quotidianamente nella gestione dei figli senza ulteriore esborso di denaro, migliorando i processi di cura e presa in carico condivisa. Fornire loro un'adeguata assistenza legale per combattere le battaglie legali, il diritto alla bigenitorialità, supporto psicologico, mediazione familiare per risanare gli equilibri all'interno delle relazioni familiari e sociali.

MODALITA' DI EROGAZIONE Tutti gli aiuti da parte dell'associazione richiedono esplicitamente la presentazione di una richiesta specifica ad un determinato servizio offerto, previo deposito dell'attestazione ISEE.

SUPPORTO PSICOLOGICO: per ISEE inferiore i 15 mila euro le prime 5 sedute sono offerte dall'associazione, le altre sono a carico dell'utente con costi agevolati

SUPPORTO LEGALE: l'utente si avvale del Gratuito Patrocinio a spese dello Stato laddove ne sussistono i requisiti, in caso di mancati requisiti abbiamo un Team di Legali che offrono tariffari in convenzione per gli utenti che hanno un ISEE compreso tra i 15/25 mila euro, per ISEE al di sotto dei 15 mila euro l'associazione si fa carico dell'intero costo

MEDIAZIONE FAMILIARE: l'utente che ne richiede il servizio valgono le stesse condizioni per il supporto psicologico

SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLA PROLE: servizio di babysitter, aiuto compiti domiciliare. L'utente previa richiesta dello specifico servizio, verrà contattato dall'associazione per valutare il volontario più idoneo e specializzato; dopo la scelta del volontario si stabilisce la programmazione suddivisa in giorni ed orari in cui si necessita della presenza del volontario(in caso di minori con disabilità si selezionano operatori OSS e OSA)il volontario/operatore non deve essere retribuito.

AIUTI ECONOMICI: L'utente in difficoltà economiche può richiedere l'aiuto economico che viene erogato sempre sulla base dello scaglione dell'indicatore ISEE. Non ci sarà alcun trasferimento di denaro, e verranno forniti solo se l'utente rientra nei requisiti ed abbia inviato la bolletta, fattura, in caso di mensilità dei canoni di locazione presentare il contratto di affitto. L'utente dopo aver inviato tutta la documentazione , l'associazione provvederà ad effettuare il pagamento ed inviare il riscontro dell'avvenuto pagamento al beneficiario.

*N:B *Tutti i servizi integrativi offerti sono gratuiti, ma richiedono da parte del beneficiario una donazione simbolica di euro 30 annuali per supportare lo svolgimento delle attività**

GESTIONE RECLAMI

Se gli utenti o i familiari ritengono di aver subito un disservizio possono comunicarlo in qualsiasi fase dell'attività attraverso le seguenti modalità:

- 1 telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione.
- 2 inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.

3 compilando il modulo “Segnalazione reclami” di cui una copia è consegnata all’utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria dell'Associazione La Mia Isola che non c’è .

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell’utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamo in merito alla soluzione attuata.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENTE

Le valutazioni saranno effettuate attraverso le schede customer satisfaction durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell’utente.

GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE

I dati personali che affluiscono presso La Mia Isola che non c'è O.D.V., sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi: trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, esplicativi e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi; esatti e, se necessario, aggiornati; pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati; conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati. In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione. Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'Associazione La Mia Isola che non c'è odv , sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personalini" richiesto dalla legge.

La Direzione