



## CARTA DEI SERVIZI

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>pag. 2</b>
<b>2. FATA: LA STORIA, LA MISSIONE E I VALORI, LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LE COLLABORAZIONI</b>	<b>pag. 2</b>
<b>3. I SERVIZI</b>	<b>pag. 4</b>
<b>4. LE TARIFFE</b>	<b>pag. 12</b>
<b>5. IL LAVORO PER LA QUALITA'</b>	<b>pag. 15</b>
<b>6. DIALOGO CON L'UTENTE</b>	<b>pag. 15</b>
<b>7. CONTATTI</b>	<b>pag. 15</b>

**Allegato A – modulo SEGNALAZIONI**

**Allegato B – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ENTI**

**Allegato C – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI 3 - 6 ANNI**

**Allegato D – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI 7 - 12 ANNI**

**Allegato E – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI 13 - 18 ANNI**

**Allegato E – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI 18 - 21 ANNI**

### **Associazione Fata Onlus**

Iscritta al Registro delle Associazioni di Solidarietà Familiare con decreto n. 28608 della Regione Lombardia in data 14/11/2000

Iscritta presso la Direzione Regionale delle Entrate della Regione Lombardia Albo O.N.L.U.S. in data 03/01/2001

Iscritta al Registro delle Persone Giuridiche Private - n. 2322 in data 23/07/2008

## 1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi descrive ciò che l'Associazione Fata si impegna a realizzare in termini di servizi e progetti, a portare avanti in termini di missione e valori, a garantire in termini di qualità e risorse.

Essa si rivolge a tutti gli stakeholder ("portatori di interesse") ossia a tutti i soggetti interessati e coinvolti da Fata (i minori, le famiglie, i Servizi Sociali e le altre Istituzioni, i dipendenti, i volontari, i cittadini del territorio) con l'obiettivo di informarli in modo chiaro e trasparente.

Frutto di un processo condiviso e partecipato a tutti i livelli dell'Associazione, la Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della più recente normativa sulle unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori (Regione Lombardia - DGR 20762 del 16.02.2005, DGR 20943 del 16.02.2005, Decreto 6317 del 11.07.2011) e ispirandosi ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che Fata si impegna ad applicare ossia:

- Eguaglianza e rispetto della persona e del suo diritto di scelta;
- Imparzialità, obiettività, continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Efficienza ed efficacia gestionale.

## 2. FATA: LA STORIA, LA MISSIONE E I VALORI, LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LE COLLABORAZIONI

### La storia

L'Associazione Fata nasce nel 1999 a Cesano Boscone da un gruppo di famiglie che hanno fatto della loro esperienza diretta in tema di affido una cultura da promuovere (la cultura dell'accoglienza) e una specializzazione da mettere al servizio di bambini e adolescenti in difficoltà.

A questo scopo, nel 2001 viene aperta la prima comunità educativa per minori in cui all'intervento di accoglienza in struttura si affianca il costante lavoro di selezione e formazione di famiglie affidatarie che possano fornire ai piccoli ospiti il contesto di crescita e cura ideale: la famiglia.

Nel corso degli anni successivi, grazie alla intensa e proficua collaborazione con i Servizi Sociali del territorio e al supporto di generosi sostenitori privati, l'Associazione cresce e si sviluppa sino a raggiungere la strutturazione attuale.

Accanto all'attività di accoglienza, Fata è da sempre impegnata nell'organizzazione di iniziative di carattere socio-culturale che vanno dalla formazione dei volontari alla sensibilizzazione verso svariate tematiche riguardanti l'infanzia e l'adolescenza in situazione di difficoltà e disagio.

Dal 1999 ad oggi Fata:

- ha aperto 8 servizi di accoglienza e supporto psicoeducativo per minori, di cui 3 comunità educative;
- ha accolto e si è presa cura di oltre 130 bambini;
- ha protetto l'incontro tra oltre 70 minori e i loro familiari;
- ha formato e coinvolto nelle sue attività oltre 45 volontari.

L'Associazione è apartitica, aconfessionale, non ha fini di lucro e si sostiene prevalentemente grazie ai contributi derivanti dall'attività di accoglienza e al sostegno di generosi donatori privati.

E' formata da persone (soci, volontari, dipendenti e collaboratori, fornitori, donatori) che, sulla base di un patrimonio condiviso di valori, cooperano nel perseguire una stessa missione.

### La missione e i valori

Ancora oggi non tutti i bambini sono rispettati, curati e protetti. I maltrattamenti e gli abusi verso i nostri bambini sono inaccettabili oggi e mettono a rischio la società di domani. Il degrado e la violenza generano altro degrado e altra violenza. Per questo Fata ha deciso di impegnarsi: **per il bene dei bambini di oggi e di domani.**

La Missione di Fata è dunque offrire aiuto e sostegno all'infanzia in situazione di difficoltà e disagio, attraverso la **creazione e gestione di centri di accoglienza per bambini e adolescenti che il Tribunale dei Minori allontana dalla famiglia di origine per maltrattamenti e abusi, la promozione e la realizzazione di progetti di affido familiare, attività di sostegno alla genitorialità e supporto alle famiglie in difficoltà** nonché attraverso la realizzazione di qualsiasi altro progetto in linea con la propria finalità principale.

Fata punta all'**eccellenza** nella realizzazione della propria missione e promuove e coltiva il **volontariato** quale inestimabile valore e risorsa della società civile.

I valori a cui si ispira sono:

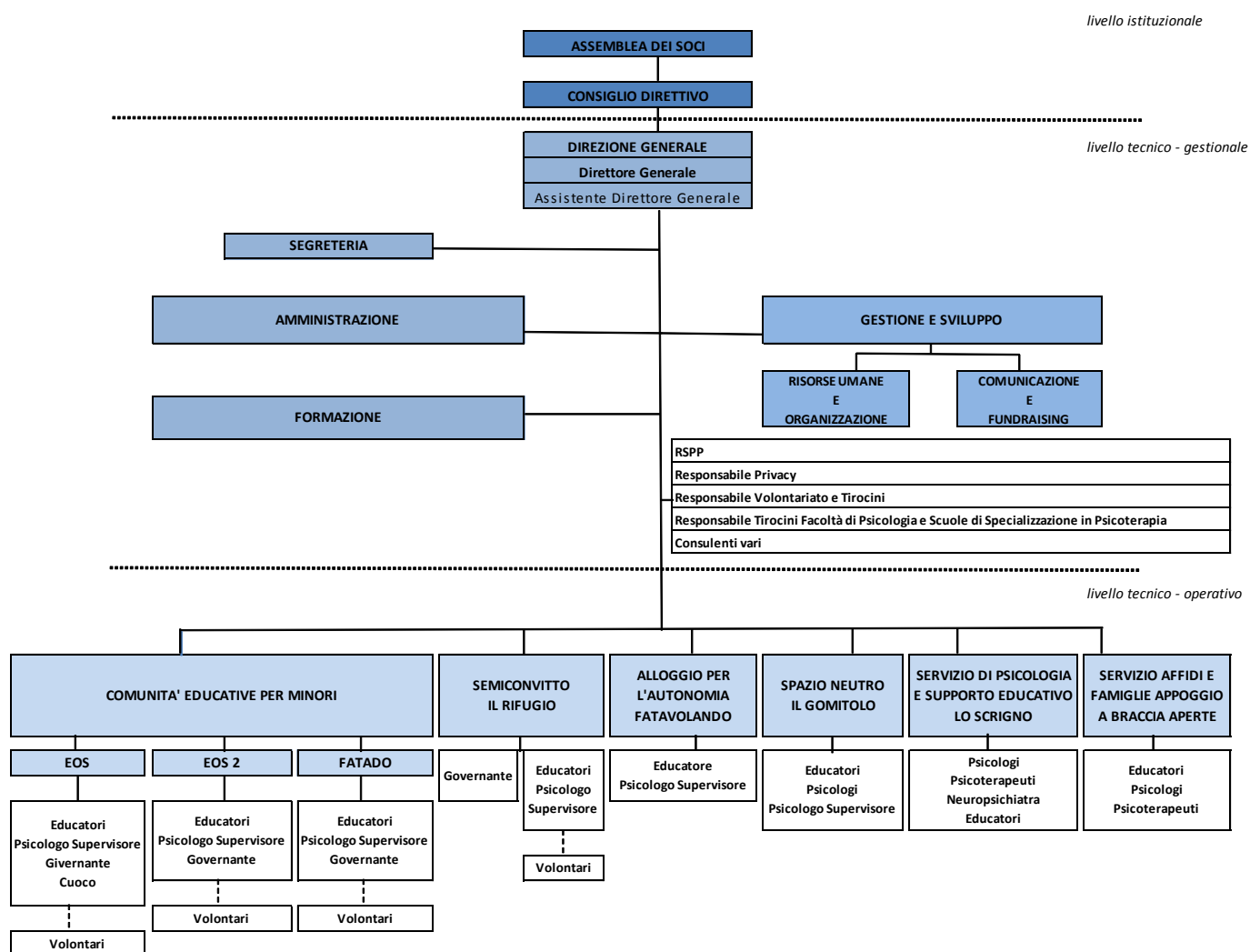
- ⇒ la **centralità del minore**, della sua tutela, dei suoi bisogni e della sua unicità
- ⇒ l'**accoglienza** quale strumento fondamentale del percorso di cura e di cui l'**affido** è esperienza simbolo
- ⇒ la **resilienza**: tutto si può ricostruire, tutto si può riordinare
- ⇒ **il bello educa**

### La struttura organizzativa

E' suddivisa in tre livelli che si caratterizzano per diversi contenuti di lavoro e di responsabilità: livello istituzionale, livello tecnico-gestionale, livello tecnico-operativo. Il rapporto gerarchico comporta una dipendenza disciplinare ed esecutiva e definisce in modo chiaro anche i ruoli e le responsabilità.

L'Associazione si avvale di personale competente e qualificato, assunto con la qualifica pertinente secondo il CCNL UNEBA, nel rispetto della normativa vigente in materia di unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori (Regione Lombardia - DGR 20762 del 16.02.2005 e DGR 20943 del 16.02.2005) e degli standard qualitativi stabiliti dal Consiglio Direttivo.

L'Associazione si avvale anche di personale in rapporto di collaborazione, ma solo per alcune attività fiscali/amministrative o per consulenze specialistiche.



### Le collaborazioni

Per lo svolgimento delle proprie attività, Fata si avvale delle seguenti collaborazioni:

⇒ Attività di tirocinio

Convenzioni con: Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Facoltà di Scienze della Formazione; Università

degli Studi di Milano, Facoltà di Scienze della Formazione; Fondazione Don Gnocchi; Centro di Terapia Cognitiva di Como (Scuola di Psicologia).

⇒ Attività di accoglienza minori

Convenzioni con: Comune di Milano; Comune di Rozzano

Le collaborazioni del 2015: Azienda Pubblica Servizi alla Persona del Distretto di Ponente - Usl di Piacenza; Azienda Sociale Consortile di Castano; Azienda Speciale Consortile di Bollate; Azienda Speciale dei Comune del Rhodense per il Servizi alla Persona; Comune di Trezzano Sul Naviglio; Comune di Paderno Dugnano; Comune di Cesano Boscone; Comune di Pioltello; Comune di Opera; Comune di Parabiago; Comune di Abbiategrasso; Comune di Cusago; Comune di Arcisate; Comune di Assago; Comune di Sondrio; Comune di San Donato Milanese; Comune di Malnate; Comune di Vigevano; Comune di Busto Arsizio; Comune di Limbiate.

### 3. I SERVIZI

SERVIZIO	DESTINATARI	APERTURA
<b>Comunità educativa per minori EOS</b>	10 minori, da 0 a 11 anni	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
<b>Comunità educativa per minori EOS 2</b>	10 minori, da 10 a 14 anni	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
<b>Comunità educativa per minori FATADO</b>	9 ragazze, da 15 a 18 anni	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
<b>Alloggio per l'autonomia FATAVOLANDO</b>	3 ragazze, da 18 a 21 anni	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
<b>Semiconvitto IL RIFUGIO</b>	15 minori, da 6 a 16 anni	da lunedì a sabato, dalle ore 8 alle ore 21 Chiusura: 2 settimane all'anno
<b>Spazio Neutro IL GOMITOLO</b>	nuclei familiari in difficoltà	da lunedì a sabato, dalle ore 9 alle ore 18 Chiusura: 2 settimane all'anno
<b>Servizio di Psicologia e supporto educativo LO SCRIGNO</b>	minori, adulti e famiglie	da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 18 Chiusura: 2 settimane all'anno
<b>Servizio Affidi e Famiglie Appoggio A BRACCIA APERTE</b>	minori e famiglie	da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 18 Chiusura: 2 settimane all'anno

Partendo dalla suddetta tabella riepilogativa, di seguito precisiamo, per ogni servizio: attività, obiettivi, modalità di accesso, metodologia di intervento, equipe.

#### 3.1 COMUNITA' EDUCATIVE PER MINORI: EOS, EOS2, FATADO

##### Attività

La comunità educativa è un servizio residenziale che offre ospitalità a minori di età compresa tra 0 e 18 anni i quali si sono venuti a trovare in situazioni di grave trascuratezza, di abbandono o sono stati oggetto di maltrattamenti e abusi tali da richiedere il loro allontanamento dal nucleo familiare (su disposizione del Tribunale per i Minori).

La Comunità garantisce la progettazione e l'attivazione non solo di interventi di protezione del minore ma anche di percorsi educativi individualizzati con obiettivi a lungo termine, al di fuori del contesto comunitario.

Allo scopo di soddisfare al meglio i bisogni dei propri ospiti e di offrire prestazioni professionali d'eccellenza, Fata ha deciso di creare tre comunità, specializzate nella cura di tre diverse fasce di età e nel trattamento di problematiche particolari:

- ⇒ EOS, comunità educativa per minori maschi e femmine da 0 a 11 anni, specializzata nella ricostruzione e nel recupero della capacità di attaccamento.
- ⇒ EOS2, comunità educativa per minori maschi e femmine da 10 a 14 anni, specializzata nella cura e nel trattamento delle vittime di abusi sessuali e delle varie forme di maltrattamento.
- ⇒ FATADO, comunità educativa per ragazze da 15 a 18 anni, specializzata nella cura e nel trattamento delle vittime di abusi sessuali e delle varie forme di maltrattamento.

##### Obiettivi

- Accogliere e offrire ai minori un ambiente di vita e di relazioni sereno e soddisfacente, immediata opportunità di

ripristino della normalità;

- Progettare e realizzare percorsi educativi individualizzati, aventi come obiettivo finale l'inserimento del minore in un adeguato contesto di tutela familiare. L'orientamento è quello di contenere i tempi dell'accoglienza ad un massimo di 24 mesi, favorendo la definizione di un progetto più stabile per il minore: ritorno in famiglia, affidamento familiare, adozione.

### **Modalità di accesso**

La richiesta di inserimento in Comunità avviene da parte del Servizio Sociale mediante contatto telefonico con il Coordinatore e successivo invio di richiesta scritta, corredata dalla seguente documentazione:

- relazione psico-sociale sul minore;
- decreto del Tribunale per i Minori.

La richiesta è valutata dall'Equipe educativa in tempi brevi (entro 48 ore). Segue un incontro preliminare tra il Coordinatore della Comunità e il Servizio Sociale (eventualmente con la conoscenza del minore).

La Comunità può valutare inserimenti in via d'urgenza (entro 24 ore).

Una volta concordato l'ingresso, è necessario che il Servizio Sociale inoltri all'Ufficio Amministrazione l'impegno di spesa.

Al momento dell'inserimento è richiesta la seguente documentazione riguardante il minore:

- documento di identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- certificato vaccinazioni;
- nulla osta della scuola di provenienza.

Le dimissioni del minore si effettuano in accordo con il Servizio Sociale inviante qualora vengano valutati raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) o sopraggiungano condizioni che lo rendono inattuabile. In questo secondo caso, tuttavia, l'interesse del minore impone che la dimissione avvenga solo dopo l'individuazione di altra ed adeguata soluzione.

### **Metodologia di intervento**

La metodologia di intervento affonda le proprie radici nei valori di Fata per poi andare a sviluppare alcune strategie proprie del lavoro educativo in Comunità che possono essere così riassunte:

- realizzare interventi educativi personalizzati;
- utilizzare la quotidianità come fondamentale strumento educativo;
- lavorare in rete e sinergia con il Servizio Sociale inviante e, laddove possibile e ritenuto opportuno, con la famiglia d'origine;
- favorire l'integrazione della Comunità sul territorio.

La Comunità si propone di accogliere ogni bambino attivando un percorso educativo che ne rispetti e valorizzi l'originalità e l'unicità, riconoscendone i peculiari bisogni evolutivi, le caratteristiche e le difficoltà.

Dopo una prima fase di inserimento e conoscenza (di circa 3 mesi), attraverso l'osservazione del minore, dei suoi comportamenti e modalità relazionali, l'analisi della storia familiare passata e presente, viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che, in condivisione con il Servizio Sociale inviante, è sottoposto a periodiche verifiche ed eventuali revisioni (almeno semestrali).

Nella progettazione e attuazione degli interventi, il coinvolgimento dei minori come protagonisti attivi del proprio percorso evolutivo e delle loro famiglie d'origine (se presenti e ritenute idonee), sono considerati elementi essenziali alla buona riuscita del progetto.

Allo scopo di garantire un'accurata presa in carico dei minori ospiti, viene individuato per ognuno di essi, un "educatore di riferimento" il quale è responsabile della stesura e dell'implementazione del P.E.I. ed è punto di riferimento per tutto ciò che riguarda i minori a lui affidati.

Per ogni minore viene curato ed aggiornato in itinere un *Fascicolo Personale* (custodito e tutelato nel rispetto delle normative vigenti in materia di Privacy - D.Lgs. 196/03 e s.m.i.), formato dalle seguenti sezioni:

- *Amministrativa*: scheda ingresso, documentazione anagrafica, copia del decreto del Tribunale per i Minori e altre sue eventuali disposizioni.
- *Psico-Educative*: relazioni prodotte dai servizi invianti; PEI; psicodiagnosi; altra documentazione educativa (es. relazioni di aggiornamento); documentazione scolastica.

- *Quaderno personale*: contiene le annotazioni legate ad episodi particolari della vita quotidiana del minore, il racconto di eventi significativi, la registrazione di particolari disposizioni.
- *Sanitaria*: tessera sanitaria, certificato vaccinazioni, certificati medici, esami.
- *Varie* (fotografie, disegni, ecc)

Particolare attenzione viene posta al rapporto con la famiglia d'origine. Nel rispetto di quanto stabilito dal TM e della regolamentazione disposta dai servizi sociali, il percorso comunitario tutela l'incontro con i familiari e favorisce l'avvio di rapporti costruttivi, supportando il minore nella realistica revisione della capacità di accoglienza e di cura della famiglia d'origine. Le visite protette vengono assicurate attraverso il Servizio di Spazio Neutro.

### **Equipe**

- Coordinatore
- Educatori (il cui numero varia in relazione al numero e all'età degli ospiti, nel rispetto delle indicazioni di legge)
- Psicologo Supervisore: attraverso un incontro mensile di 2 ore, supervisiona l'equipe nella gestione dei casi più complessi o delle dinamiche e problematiche del gruppo di lavoro
- Governante della casa (nella Comunità EOS, oltre alla Governante, è presente anche una Cuoca)
- Volontari: attentamente valutati e supervisionati dal Responsabile Volontariato e dal Coordinatore della Comunità, affiancano i minori nella vita quotidiana (specialmente nelle attività di dopo-scuola e tempo libero). Prima di essere introdotti in Comunità, i volontari seguono un breve percorso di formazione e, successivamente, partecipano ad incontri di aggiornamento organizzati da Fata una volta all'anno.

Per rispondere ad eventuali necessità degli ospiti, l'equipe può avvalersi della collaborazione di altri professionisti del Servizio LO SCRIGNO: psicologi; psicoterapeuti; neuropsichiatra infantile.

L'equipe si riunisce una volta alla settimana per l'aggiornamento e la discussione dei casi, per la stesura e la revisione dei P.E.I., per la programmazione e l'organizzazione delle varie attività.

La formazione annuale dell'equipe è programmata entro il mese di febbraio di ogni anno, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente e degli standard qualitativi stabiliti dal Consiglio Direttivo.

## **3.2 ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA FATAVOLANDO**

### **Attività**

Le ragazze ospiti in Comunità, al compimento del diciottesimo anno di età, si trovano spesso a dover affrontare la dimissione e l'inserimento "nel mondo" senza tuttavia essere pronte e con il rischio di vanificare gli sforzi fatti e gli obiettivi raggiunti. Per far fronte a questo problema nasce FATAVOLANDO: un appartamento di due locali più servizi, creato per accogliere ragazze, anche in prosieguo amministrativo, tra i 18 e i 21 anni.

### **Obiettivi**

- frequentazione/conclusione di un percorso formativo;
- autonomia delle abilità relazionali;
- autonomia delle abilità sociali;
- avviamento all'autonomia reddituale, attraverso la ricerca e l'acquisizione di strumenti utili per trovare e mantenere un lavoro;
- autonomia abitativa.

### **Modalità di accesso**

Vedi "Modalità di accesso" del servizio Comunità educativa per minori. In assenza del decreto di prosieguo amministrativo, è sufficiente la richiesta di inserimento del Servizio Sociale, corredata dall'impegno di spesa.

Costituisce un requisito essenziale all'accesso: colloquio preliminare, conoscitivo e di illustrazione del servizio e delle sue finalità, tra la ragazza e il Coordinatore del servizio.

### **Metodologia di intervento**

La metodologia di intervento affonda le proprie radici nei valori di Fata e ricalca quanto già precisato in "Metodologia di intervento" della Comunità educativa per minori, con un'enfasi maggiore posta sulla condivisione e compartecipazione dell'ospite alla realizzazione del progetto educativo individualizzato.

Il buon esito del progetto educativo si fonda sul patto iniziale che viene stipulato attraverso la sottoscrizione, da parte di tutti i soggetti coinvolti, di un “contratto”, comprensivo di regolamento e dell’eventuale compartecipazione dell’ospite al pagamento della retta (qualora abbia un lavoro).

Particolare cura e spazio di riflessione è dato a questa fase iniziale in cui vengono poste le basi di una sana e costruttiva alleanza tra l’ospite e gli operatori del servizio.

La violazione del contratto può comportare l’interruzione del progetto e la dimissione dell’ospite la cui permanenza, data l’importanza degli obiettivi, dura di norma circa 3 anni.

### **Equipe**

- Coordinatore
- Educatore
- Psicologo Supervisore

## **3.3 SEMICONVITTO IL RIFUGIO**

### **Attività**

Il servizio semiresidenziale diurno nasce nel 2003 per soddisfare la richiesta proveniente dal territorio di uno spazio in cui bambini e ragazzi possano beneficiare di interventi educativi e di proposte per il tempo libero adatte alla loro età e ai loro bisogni.

IL RIFUGIO, come l’hanno significativamente denominato gli ospiti, è rivolto non solo a minori sottoposti ad un provvedimento del Tribunale dei Minori ma a tutti i minori del territorio che stanno vivendo una situazione di crisi familiare o di disagio.

Di recente sono stati accolti con successo anche minori in stato di “messa alla prova” (art. 28 D.P.R. 448/88).

IL RIFUGIO fornisce i seguenti servizi:

- interventi educativi individualizzati e su progetto;
- supporto scolastico;
- trasporto da e per il servizio;
- osservazioni condotte presso l’abitazione dei familiari e stesura della relativa relazione;
- attività ludiche e di svago;
- attività laboratoriali (proposte diversificate sulla base delle diverse tipologie di utenza; ad es. cineforum; laboratorio di cucina; laboratorio di writing; ecc)
- attività mirate di sostegno alla genitorialità (accompagnamento dei genitori per visite mediche dei minori; presenza ai colloqui con gli insegnanti);
- soggiorni vacanza.

### **Obiettivi**

- offrire uno spazio dove i minori devianti o a rischio di devianza siano tutelati e accuditi secondo modalità adatte ai loro bisogni e alle loro problematiche;
- monitorare e supportare le situazioni di pregiudizio e disagio sociale, al fine di prevenire il degenerare di situazioni a rischio e di evitare interventi di allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare;
- porsi come spazio “di transizione” in cui minori precedentemente inseriti in Comunità possano essere supportati durante un più graduale percorso di rientro nella famiglia d’origine.

### **Modalità di accesso**

La richiesta di inserimento avviene da parte del Servizio Sociale mediante contatto telefonico con il Coordinatore e successivo invio di richiesta scritta, corredata dalla seguente documentazione:

- relazione psico-sociale sul minore;
- decreto del Tribunale per i Minori (se presente).

La richiesta è valutata dall’Equipe educativa in tempi brevi (entro 48 ore). Segue un incontro preliminare tra il Coordinatore della Comunità e il Servizio Sociale, con la conoscenza del minore e della sua famiglia, finalizzato a definire anche le modalità e i tempi della frequenza. Una volta concordato l’ingresso, è necessario che il Servizio Sociale inoltri all’Ufficio Amministrazione l’impegno di spesa.

Al momento dell'inserimento è richiesta la seguente documentazione riguardante il minore: copia di documento di identità, codice fiscale e tessera sanitaria.

Le dimissioni del minore si effettuano in accordo con il Servizio Sociale inviante qualora vengano valutati raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), o sopraggiungano condizioni che lo rendono inattuabile. In questo secondo caso, il Coordinatore comunicherà al Servizio Sociale inviante la data della dimissione con almeno 7 giorni di preavviso.

### **Metodologia di intervento**

La metodologia di intervento affonda le proprie radici nei valori di Fata e ricalca quanto già precisato in "Metodologia di intervento" della Comunità educativa per minori con le seguenti particolarità:

- il coinvolgimento di un fondamentale partner di lavoro ossia la famiglia del minore;
- la possibilità di concordare "su misura" del minore, delle sue caratteristiche e delle sue necessità, i tempi e le modalità della frequenza (ad es. solo alcuni giorni della settimana e/o in specifiche fasce orarie).

Il periodo di permanenza minimo, al fine di realizzare qualsiasi progetto educativo, è di 6 mesi. Non è previsto un limite massimo.

### **Equipe**

- Coordinatore
- Educatori
- Psicologo Supervisore
- Governante della casa
- Volontari

## **3.4 SPAZIO NEUTRO IL GOMITOLO**

### **Attività**

Il servizio, nato nel 2003, è rivolto a nuclei familiari in difficoltà.

Esso rappresenta un luogo protetto in cui, grazie alla presenza e all'intervento di personale altamente qualificato, genitori e figli possono sperimentare relazioni sufficientemente buone.

Le attività principali:

- Visite protette tra i minori ospiti delle Comunità educative di Fata e i loro familiari;
- Visite protette per utenti esterni;
- Visite protette in caso di separazioni conflittuali;
- Interventi psicoeducativi in favore delle famiglie di origine di minori inseriti in Comunità;
- Interventi psicoeducativi in favore dei nuclei familiari in difficoltà.

### **Obiettivi**

- mantenere o ristabilire la relazione con la figura di attaccamento primaria distante, in ottemperanza a quanto sancito dall'art. 9 della Convenzione dei Diritti dell'Infanzia;
- controllo, tutela e protezione del minore che deve essere salvaguardato da possibili atti lesivi, proteggendo la sua integrità fisica e/o psichica, in quelle relazioni non sufficientemente buone, ma che hanno margini di recuperabilità;
- accompagnare le figure di attaccamento a ritrovare la capacità di accogliere il proprio bambino e le sue emozioni e aiutarle a ricostruire una competenza genitoriale adeguata;
- sostenere l'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri tra le figure di attaccamento e il bambino.

### **Modalità di accesso**

- Invio da parte dei Servizi territoriali
- Invio da parte dell'Autorità Giudiziaria
- Accesso spontaneo previo contatto telefonico



## Metodologia di intervento

Il percorso all'interno di Spazio Neutro prevede le seguenti fasi:

### 1. Avvio

La presa in carico avviene attraverso un colloquio preliminare con il Servizio Sociale inviante per la presentazione del caso.

Se l'attivazione dell'intervento dovesse verificarsi senza l'invio dei Servizi Sociali territoriali, l'operatore curerà direttamente la raccolta dei dati preliminari e predisporrà il progetto con l'équipe lavorativa (ad esempio, negli accessi spontanei o nelle separazioni conflittuali inviate direttamente dall'Autorità Giudiziaria).

In questa fase si stabiliscono: gli obiettivi generali, le modalità e i tempi d'intervento; il calendario dei colloqui preliminari tra l'operatore e gli adulti coinvolti (congiuntamente o separatamente) e il calendario dei colloqui di ambientamento/conoscenza tra l'operatore e il minore.

Il tutto viene formalizzato in apposito contratto, sottoscritto dalle parti.

### 2. Colloqui preliminari

Questo passaggio prevede l'incontro di presentazione, conoscenza e spiegazione al minore del ruolo di Spazio Neutro al fine di esplorare il Servizio, conoscere l'operatore e lo spazio dove avverranno gli incontri. I tempi sono da definire in base alle esigenze del minore stesso. Con finalità analoga, vengono effettuati i colloqui con i genitori al fine di spiegar loro obiettivi e modalità di conduzione degli incontri.

### 3. Realizzazione degli incontri tra il bambino e i genitori

La frequenza e la durata (in media circa 1 ora/1,5 ore) variano in base al progetto.

Le visite avvengono in ambienti idonei sia dal punto di vista della privacy e della tranquillità del contesto in cui sono collocati, sia per l'attrezzatura ludica messa a disposizione per agevolare il più possibile l'incontro tra le parti e riprodurre l'ambiente domestico.

Parallelamente al lavoro con e per il bambino si sviluppa, laddove richiesto e ritenuto opportuno, il lavoro con i genitori, cercando innanzitutto di stabilire una relazione di fiducia.

### 4. Colloqui in itinere (con l'ente inviante, con minore e genitori, con altri soggetti aventi in carico il minore/i genitori)

Rappresentano dei momenti finalizzati a valutare l'andamento degli incontri, i problemi emersi, l'eventuale ridefinizione degli obiettivi. La loro frequenza e modalità viene stabilita sulla base della lunghezza del percorso, del tipo di obiettivi previsti e delle caratteristiche dei soggetti coinvolti.

Nel momento in cui insorgono oggettive e gravi difficoltà, è possibile sospendere il progetto, ridurlo o, in casi estremi, interromperlo ("dimissioni").

### 5. Colloqui di restituzione

Se previsti, la loro funzione è quella di ripercorrere con gli incontranti ciò che è accaduto durante la visita, di positivo o di negativo, e trasformarlo in "insegnamento" (tecnica del "Reflecting team"). La modalità e frequenza è di norma concordata in sede di avvio dell'intervento con l'ente inviante (se presente).

### 6. Restituzione all'Ente inviante/Autorità Giudiziaria

In qualsiasi momento, l'Ente inviante potrà richiedere/visionare i report degli incontri o richiedere una relazione conclusiva del progetto.

La definizione di SPAZIO NEUTRO richiama la necessità "di non prendere le parti di nessuno", rinunciando al naturale impulso di attribuire colpe o ragioni e abbandonando la ricerca della verità storica.

Ciò non esclude, tuttavia, la necessità, per l'operatore, di cercare di comprendere le ragioni e i bisogni di ogni protagonista, mantenendo la mente aperta alle diverse sollecitazioni senza passare immediatamente a risposte o azioni.

Il metodo al quale si ispira questo Servizio prevede la possibilità di utilizzare la videoregistrazione quale strumento che permette ad altri operatori di fare un'osservazione esterna mentre l'operatore coinvolto interagisce con la coppia adulto - bambino. Tale strumento può inoltre essere funzionale al raggiungimento di una sana autonomia relazionale tra il bambino e l'incontrante che verranno lasciati soli, ma al contempo controllati per prevenire situazioni di pregiudizio o comunque attivare interventi mirati al trattamento della loro interazione.

Lo SPAZIO NEUTRO deve necessariamente connettersi agli interventi attuati dalla rete dei Servizi aventi in carico il minore/la famiglia, salvaguardando la titolarità dell'intervento senza perdere di vista l'obiettivo comune.

Per questo è fondamentale trasmettere che ciò che avviene negli incontri e renderlo utilizzabile da parte degli altri operatori che hanno in carico o gli adulti o i bambini (es. gli operatori delle Comunità) e programmare incontri di rete

o multiequipe. Nel caso della presenza di eventuali CTU, SPAZIO NEUTRO non deve diventare il luogo utilizzabile dai periti per lo svolgimento delle funzioni peritali. Contestualmente va però trovata una modalità di comunicazione con tali figure.

Anche l'eventuale rapporto con gli avvocati degli adulti va iscritto nella cornice di neutralità del Servizio e nella sua funzione di sostegno al valore dei legami. Può pertanto essere utile accogliere la richiesta di un contatto volto a chiarire obiettivi del Servizio e la metodologia del trattamento.

### **Equipe**

- Coordinatore (Psicologo)
- Operatore (Educatore)
- Supervisore (Psicologo/Psicoterapeuta)

## **3.5 SERVIZIO DI PSICOLOGIA E SUPPORTO EDUCATIVO LO SCRIGNO**

### **Attività**

Il Servizio nasce dalla collaborazione di un'equipe multidisciplinare formata da operatori specializzati nei diversi ambiti ed indirizzi e con una pluriennale esperienza nella cura delle problematiche dell'infanzia, dell'adolescenza e dell'età adulta.

Le prestazioni offerte:

- Colloquio supporto psicologico/counseling psicologico per adulti e minori
- Valutazioni e consulenze neuropsichiatriche
- Valutazione psicodiagnostica per minori ed adulti
- Valutazione neuropsicologica per minori e adulti
- Consulenza Tecnica di Parte (ambito Civile e Penale)
- Valutazione Peritale (in ambito Civile e penale)
- Valutazione competenze genitoriali
- Sostegno alla genitorialità, alla coppia e alla famiglia
- Gruppi di auto-mutuo aiuto per genitori
- Interventi psicoeducativi in favore dei nuclei familiari in difficoltà
- Psicoterapia per minori e adulti
- Psicoterapia del trauma per minori e adulti
- Riabilitazione neuropsicologica e cognitiva per minori ed adulti
- Assistenza all'ascolto protetto di minori
- Attività di Pet-Therapy
- Attività di formazione, supervisione e consulenza
- Attività di ricerca in ambito clinico

Oltre alle prestazioni erogate in favore dei minori ospiti in Comunità o in carico ad altri servizi di Fata ed alle loro famiglie, gli specialisti di Lo Scignano effettuano attività di tipo ambulatoriale su commissione dell'Ente Pubblico (ASL o altri Servizi territoriali), su segnalazione di servizi sociali, pediatri o altri soggetti del terzo settore (es. consultori) e su richiesta spontanea di privati (minori/famiglie in difficoltà; altri soggetti del terzo settore).

### **Obiettivi**

L'obiettivo principale è quello di offrire interventi mirati ai minori e alle loro famiglie che, di fronte a problematiche di natura psicologica, necessitano di una presa in carico altamente specializzata e personalizzata.

### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere alle prestazioni offerte, contattando telefonicamente il servizio e fissando un colloquio conoscitivo con il Coordinatore il quale valuterà la possibilità di accogliere la domanda, il possibile percorso di intervento e il/gli operatori ai quali affidare il caso.

Il Servizio offre la sua disponibilità a stipulare convenzioni con il Tribunale Ordinario, il Tribunale per i Minorenni e con gli Enti Locali.

## **Metodologia di intervento**

La maggior parte dei professionisti psicologi che collaborano con il Servizio ha un orientamento di stampo Cognitivista.

E' possibile effettuare interventi individuali, di coppia, familiari e di gruppo.

Per le valutazioni sono utilizzati, oltre al colloquio clinico, anche strumenti testistici standardizzati, scelti a seconda della situazione.

## **Equipe**

- Coordinatore (psicologo e psicoterapeuta)
- Neuropsichiatra infantile
- Psicologi e Psicoterapeuti
- Neuropsicologi
- Educatori

## **3.6 SERVIZIO AFFIDI E FAMIGLIE APPOGGIO A BRACCIA APERTE**

### **Attività**

- Interventi psicoeducativi in favore delle famiglie affidatarie
- Interventi psicoeducativi in favore delle famiglie appoggio
- Supporti educativi in favore delle famiglie affidatarie
- Supporti educativi in favore delle famiglie appoggio
- Supporto psicologico alla coppia affidataria
- Supporto psicologico alla famiglia appoggio
- Supporto psicoeducativo ai figli naturali delle coppie affidatarie
- Supporto psicoeducativo ai figli naturali delle famiglie appoggio
- Gruppi di auto-mutuo aiuto per famiglie e per figli naturali di famiglie affidatarie e famiglie appoggio
- Attività di formazione sul tema dell'affido
- Selezione dei nuclei affidatari
- Selezione di famiglie appoggio
- Creazione rete di famiglie affidatarie e famiglie appoggio
- Interventi di supporto domiciliare a famiglie affidatarie e famiglie appoggio
- Formazione continua sul tema dell'affido e dell'adozione rivolta alle famiglie

### **Obiettivi**

- Promuove la cultura dell'affido
- Promuovere la cultura della "Famiglia appoggio"
- Far si che il maggior numero possibile di minori possa crescere in famiglia (naturale, affidataria, appoggio)
- Creare una banca dati di famiglie affidatarie
- Creare una banca dati di famiglie appoggio
- Supportare le coppie e le famiglie che decidono di accogliere un minore in difficoltà
- Supportare i figli delle coppie che accolgono un minore in difficoltà, sia come affidatari che come Famiglia Appoggio

### **Modalità di accesso**

Le famiglie interessate a conoscere o approfondire il tema dell'accoglienza e dell'affido possono accedere spontaneamente e gratuitamente al servizio o essere inviate dai servizi territoriali competenti, previo contatto telefonico.

I Servizi territoriali e altri enti privati che necessitano dei servizi sopra indicati, possono contattare il Coordinatore del Servizio con il quale discutere l'eventuale presa in carico del caso e il preventivo dei costi (costruito ad hoc sulla base dei soggetti coinvolti).

## Metodologia di intervento

### Affido eterofamiliare

Le famiglie ed i loro componenti possono beneficiare del supporto psicoeducativo attraverso colloqui individuali, di coppia o di tipo familiare, in base alle loro necessità. I colloqui sono condotti da Psicologi o da Educatori, a seconda della problematica da loro vissuta.

L'utenza ha inoltre la possibilità di accedere a gruppi di auto-mutuo aiuto, gestiti da personale qualificato. Tra i beneficiari di tali interventi vi sono anche i figli naturali delle coppie affidatarie i quali, spesso "trascurati", trovano in gruppi a loro dedicati un luogo e un momento fondamentali di supporto e riflessione.

Per quanto riguarda la formazione, ci si avvale di percorsi teorici ed esperienziali che hanno lo scopo di far conoscere il tema dell'affido e al contempo di far prendere consapevolezza di alcuni meccanismi intrapsichici connessi a queste tematiche. La selezione e valutazione dei nuclei familiari candidati all'affido avviene attraverso una serie di colloqui, individuali e di coppia, e la somministrazione di specifici test psicologici. Il risultato finale è contenuto in una relazione dettagliata a disposizione dei servizi territoriali e conservata in archivio.

### Famiglia appoggio

Per "Famiglia Appoggio" si intende la coppia o il singolo disponibile ad accogliere minori sia in situazione di urgenza e con una valutazione negativa o di impossibilità al collocamento in comunità sia quando un affido eterofamiliare non è praticabile a causa delle caratteristiche del minore o per altre circostanze.

La disponibilità richiesta agli interessati è molto variabile e caratterizzata da un tempo limitato (per esempio solo per alcuni momenti della giornata, oppure unicamente durante i fine settimana, durante le vacanze o altri periodi specifici). Per questo motivo, in contemporanea prendono di norma avvio altri progetti in favore del minore stesso, quali per esempio l'inserimento in un servizio diurno o il collocamento ridotto in comunità.

Anche in questa situazione di accoglienza, le persone che hanno dato la loro disponibilità ricevono un supporto psicoeducativo ad hoc e possono beneficiare di tutti i servizi messi a disposizione per le famiglie affidatarie.

### Equipe

- Coordinatore
- Educatori
- Psicologi e Psicoterapeuti

## 4. LE TARIFFE

SERVIZIO	RETTA (IVA ESENTA)	NOTE
<b>Comunità educativa EOS, EOS2, FATADO</b>		
da 0 a 2 anni	€ 155/die	La retta comprende: <ul style="list-style-type: none"><li>- vitto e alloggio;</li><li>- abbigliamento;</li><li>- spese mediche e farmaceutiche di routine;</li><li>- 5 sedute di osservazione psicologica e programmazione di eventuale percorso psicoterapeutico;</li><li>- tasse scolastiche (fino alla scuola media inferiore), testi e altro materiale didattico;</li><li>- spese per attività sportive e tempo libero;</li><li>- soggiorno climatico (2 settimane all'anno);</li><li>- 1 visita protetta alla settimana.</li></ul> La retta non comprende: <ul style="list-style-type: none"><li>- farmaci/terapie per cure specialistiche;</li><li>- visite con neuropsichiatra;</li><li>- cure odontoiatriche;</li><li>- psicodiagnosi del minore e/o dei genitori;</li><li>- psicoterapia;</li><li>- tasse scolastiche a partire dalla scuola media superiore.</li></ul>
da 2 a 4 anni	€ 120/die	
da 4 anni in su	€ 115/die	

<b>Alloggio per l'autonomia FATAVOLANDO</b>		
18 -21 anni	€ 60/die	<p>La retta comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vitto e alloggio;</li> <li>- abbigliamento;</li> <li>- spese mediche e farmaceutiche di routine;</li> <li>- 5 sedute di osservazione psicologica e programmazione di eventuale percorso psicoterapeutico;</li> <li>- 1 visita protetta alla settimana.</li> </ul> <p>La retta non comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- farmaci/terapie per cure specialistiche;</li> <li>- visite con neuropsichiatra;</li> <li>- cure odontoiatriche;</li> <li>- spese per attività sportive e tempo libero;</li> <li>- tasse scolastiche, testi e altro materiale didattico.</li> <li>- soggiorno climatico;</li> <li>- psicodiagnosi;</li> <li>- psicoterapia.</li> </ul>
<b>Semiconvitto IL RIFUGIO</b>		
6 - 16 anni	€ 55/die  (in caso di assenza € 40)	<p>La retta comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vitto;</li> <li>- trasporto;</li> <li>- 3 sedute di osservazione psicologica e programmazione di eventuale percorso psicoterapeutico;</li> <li>- attività di sostegno alla genitorialità (1 colloquio al mese con la famiglia; supporto educativo durante i colloqui con le insegnanti e le visite mediche; osservazione dell'ambiente domestico in sede di accompagnamento e relazione mensile di restituzione);</li> </ul> <p>La retta non comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- abbigliamento;</li> <li>- spese mediche e farmaceutiche;</li> <li>- tasse scolastiche, testi e altro materiale didattico;</li> <li>- spese per attività sportive e tempo libero;</li> <li>- soggiorno climatico;</li> <li>- psicodiagnosi del minore e/o dei genitori;</li> <li>- psicoterapia;</li> <li>- visite protette.</li> </ul>
<b>Spazio Neutro IL GOMITOLO</b>		
Solo spazio	€ 15	Per massimo 2 h
Spazio con educatore	€ 38	Visita di 1 ora <sup>1</sup> Stesura della relazione e eventuale colloquio di restituzione con l'incontrante
<b>Servizio di Psicologia e supporto educativo LO SCRIGNO</b>		
Colloquio supporto psicologico/counseling psicologico per adulti e minori	€ 50	A incontro
Valutazione psicodiagnostica	€ 400	Comprende: 2/4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo maggiore, stesura della relazione, incontro di restituzione
Valutazione e consulto neuropsichiatrico	€ 70	Comprende: colloquio e stesura della relazione
Valutazione neuropsicologica	€ 400	Comprende: 2 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di batteria neuropsicologica standard o di scala Wechsle (3 incontri), stesura della relazione, incontro di

<sup>1</sup> L'eventuale disdetta di una visita programmata deve essere comunicata almeno 24 ore prima. In caso contrario, la visita sarà addebitata.

		restituzione, eventuali incontri con operatori di riferimento
Consulenza Tecnica di Parte (ambito Civile e Penale)	€ 750	Comprende: 3 incontri di counseling con il committente o con la parte, partecipazione a 5 sedute di CTU o incontri peritali collegiali, stesura di relazione conclusiva, presentazione in sede di dibattito
Valutazione Peritale (in ambito Civile e penale)	€ 300	Comprende: 3 incontri di counseling con il committente o con la parte, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo maggiore, stesura di relazione conclusiva
Valutazione competenze genitoriali	€ 500	Comprende: Incontri con operatori di riferimento, 4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala e 1 test proiettivo maggiore, stesura della relazione, incontro di restituzione con operatori di riferimento e soggetto in esame
Sostegno alla genitorialità, alla coppia e alla famiglia	€ 45	A incontro
Psicoterapia per adulti e minori	€ 60	A seduta
Riabilitazione neuropsicologica e cognitiva	€ 40	A seduta
Assistenza all'ascolto protetto di minori	€ 70	All'ora
Attività di formazione e supervisione	€ 70	All'ora
Attività Pet-Therapy	€ 35	All'ora
<b>Servizio Affidi e Famiglie Appoggio</b> <b>A BRACCIA APERTE</b>		
Colloquio di supporto educativo ai genitori affidatari (individuale e di coppia)	€ 50	Costo unitario
Colloquio di supporto psicologico ai genitori affidatari (individuale e di coppia)	€ 70	Costo unitario
Colloquio di supporto psico-educativo ai figli naturali della coppia affidataria (individuali o di coppia)	€ 35	Costo unitario
Incontri di rete con i servizi di riferimento	€ 120	Costo unitario
Supporto sociale alla famiglia affidataria per espletamento pratiche	€ 120	Costo totale
Conduzione di gruppi di auto-mutuo aiuto per famiglie affidatarie, famiglie appoggio e per i figli naturali	€ 50	Costo unitario
Valutazione psicologica della coppia candidata all'affido e a Famiglia Appoggio	€ 300	Comprende: 4 colloqui, individuali e di coppia, con raccolta anamnestica, somministrazione di Test, stesura della relazione, incontro di restituzione
Interventi educativi domiciliari	€ 100	Costo unitario comprensivo di spese di trasferta

Il pagamento delle tariffe sopra elencate deve intendersi al netto delle trattenute bancarie.

Condizioni particolari:

- per nuclei familiari superiori a 3 componenti, viene applicato lo sconto del 10% sulle rispettive rette;
- durante le assenze (pagate "vuoto per pieno") il posto viene mantenuto fino al 30° giorno;
- in caso di ricovero ospedaliero o accesso in pronto soccorso per l'assistenza al minore viene conteggiata una maggiorazione pari a 10 € all'ora per l'assistenza durante le ore diurne e 15 € all'ora per l'assistenza durante le ore notturne;
- la retta dei servizi residenziali viene corrisposta per il giorno di ingresso; non viene corrisposta per il giorno di dimissione;
- per altre situazioni particolari, le condizioni sono da concordare con l'Ente inviante o altri committenti sulla base di preventivi formulati ad hoc;
- l'Associazione è disponibile a concordare con gli Enti invianti e con i Comuni apposite Convenzioni.

La retta viene corrisposta secondo gli accordi stabiliti con gli enti e nel rispetto della normativa vigente (Circolare Regionale 17 Dicembre 2003, N. 42; Legge Regionale 14 Dicembre 2004, N. 34).

## 5. IL LAVORO PER LA QUALITÀ

Fata ha definito i seguenti indicatori di qualità di cui assicura il rispetto:

### Area risorse umane:

- Formazione in ingresso: 15 ore per tutte le figure psicosocioeducative
- Formazione continua: almeno 20 ore annue per tutte le figure psicosocioeducative
- Contenimento del turnover
- Basso tasso di assenteismo
- Tempestiva sostituzione del personale assente
- Monitoraggio e gestione delle situazioni di burn out e di conflitto
- Step semestrali di valutazione continua dei lavoratori sulla base di criteri di responsabilità e di merito

### Area organizzativa:

- Puntualità nell'espletamento delle pratiche amministrative
- Controllo delle forniture e della loro qualità
- Redazione di procedure, protocolli, piani di lavoro

### Area educativa:

- Lavorare con il P.E.I. (progetto educativo individualizzato)
- Raggiungere gli obiettivi del P.E.I.
- Rispetto delle procedure e delle tempistiche dell'intervento psicoeducativo
- Continuità dell'intervento (legato anche al contenimento del turn over e ad un basso tasso di assenteismo)
- Partecipazione alle riunioni di equipe e di supervisione

### Altro:

- Trasparenza nella gestione delle risorse e dei sistemi di governance
- Assicurare ai bambini la massima parte dei fondi raccolti, mantenendo i costi di gestione della struttura organizzativa entro livelli minimi
- Contenimento delle rette

## 6. DIALOGO CON L'UTENTE

Fata è costantemente impegnata nel dialogo con i propri utenti e, più in generale, con la categoria dei "portatori di interesse" (stakeholder) attraverso i seguenti strumenti:

- ⇒ Carta dei servizi, costantemente aggiornata e diffusa
- ⇒ Newsletter trimestrale
- ⇒ Sito internet
- ⇒ Rilevazione della soddisfazione degli utenti (minori, famiglie, servizi sociali) e dei dipendenti/collaboratori quale fondamentale strumento di confronto e partecipazione al miglioramento dei servizi.
- ⇒ Modulo "Segnalazioni" con il quale è possibile segnalare disfunzioni o inoltrare suggerimenti finalizzati a migliorare i servizi offerti. Tale modulo (in allegato), disponibile presso tutti i servizi, dovrà essere consegnato al Coordinatore del servizio/Responsabile Ufficio, il quale, in tempi brevi, provvederà a dare risposta.

## 7. CONTATTI

### PER QUALSIASI INFORMAZIONE:

Segreteria in via delle Forze Armate 260/15, 20152 Milano; Tel. 02-39449393 02-39930128 Fax 02-39410750  
[info@fataonlus.org](mailto:info@fataonlus.org) [www.fataonlus.org](http://www.fataonlus.org)

### Il Presidente e Legale Rappresentante

(Isabella Baldan)

