

**L'Ora Blu**  
**Comunità Tutelare per Minori**

San Giuliano Milanese (MI)

## **CARTA DEI SERVIZI 2021**

Approvata dalla Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali,  
quale Ente Gestore accreditato, in data 02/01/2021



## INDICE

<b>1</b>	<b>RIFERIMENTI COMUNITÀ L'ORA BLU</b>	<b>3</b>
1.1	Indirizzo struttura	3
1.2	Riferimenti	3
1.2	Accreditamento	3
<b>2</b>	<b>ENTE GESTORE</b>	<b>3</b>
2.1	Riferimenti ente gestore	3
2.2	Presentazione ente gestore	3
2.3	Garanzie di qualità ente gestore	4
<b>3</b>	<b>CARATTERISTICHE STRUTTURA</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>FINALITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>CHI ACCOGLIAMO</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>SERVIZI OFFERTI</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>PROCEDURE RICHIESTE ACCOGLIENZA</b>	<b>10</b>
7.1	Richiesta disponibilità da parte del Servizio inviante	10
7.2	Richiesta di inserimento da parte del Servizio inviante	11
7.3	Formalizzazione della domanda di inserimento	11
7.4	Risposta e progettazione dell'inserimento	11
7.5	Richiesta di rinvio dell'inserimento	11
7.6	Norme per le accoglienze in Pronto Intervento	12
<b>8</b>	<b>RETTE APPLICATE</b>	<b>12</b>
8.1	Rette applicate anno 2020	12
8.2	Modalità' di fatturazione, tempi di pagamento, interessi di mora	12
8.3	Prestazioni comprese nella retta e prestazioni escluse	13
<b>9</b>	<b>RECLAMI E RESPONSABILITA'</b>	<b>15</b>
<b>10</b>	<b>VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>15</b>
<b>ALLEGATI</b>		
A1	Requisiti di qualità dei centri residenziali che accolgono minori vittime di maltrattamento e abuso - CISMAI	
A2	Scheda di rilevazione grado di soddisfazione - Enti	
A3	Scheda di rilevazione grado di soddisfazione - Famiglie	
A4	Scheda di rilevazione grado di soddisfazione - Minori	



## 1. RIFERIMENTI COMUNITÀ L'ORA BLU

### 1.1 Indirizzo struttura

Via Romagna, 9 - 20098 - San Giuliano Milanese (MI) | frazione di Sesto Ulteriano  
Tel. 02 98282391 – Cell. 393 9746379  
com.tutelare.orablu@artiemestierisociali.org

### 1.2 Riferimenti

Coordinatrice  
Tel. 348 0921443 | chiara.ronconi@artiemestierisociali.org  
Referente Amministrativo  
Tel. 333 5761532 | massimiliano.mistretta@artiemestierisociali.org  
Ufficio Clienti  
Tel. 02 98248205 | ufficio.clienti@artiemestierisociali.org

### 1.3 Accreditamento

La struttura rispetta gli standard strutturali previsti dalle DGR VII/20762 e VII/20943 del 16/02/2005.

La Comunità è accreditata dal Distretto Sociale 2 Sud Est Milano dell'ASL Milano 2 con provvedimento n° 3 del 12/03/2015.

## 2. ENTE GESTORE

### 2.1 Riferimenti ente gestore

Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali  
Cooperativa Sociale a r. l. - ONLUS  
via Unica Bolgiano 18 - 20097 - San Donato Milanese (Mi)  
Tel. 02 98248205 - Fax 02-98245878  
artiemestierisociali@pec.it  
P.IVA/C.F. 11222820158

### 2.2 Presentazione ente gestore

La Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali è una Cooperativa Sociale di tipo A impegnata, dal suo anno di nascita, il 1994, a perseguire la mission di contribuire allo sviluppo delle comunità locali, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, contribuendo a costruire un sistema integrato di servizi e interventi sociali, puntando sulla qualità dell'offerta e valorizzando le professionalità che vi operano. Nel corso dei suoi oltre 25 anni di attività, Arti & Mestieri Sociali ha scelto di operare sul territorio della Provincia di Milano nell'area da Sud a Est (distretti sociali dell'ex ASL Milano Due) in un settore importante e delicato: quello degli interventi rivolti ai minori e alle loro famiglie.

Fin dai primi anni, i servizi di accoglienza sono stati un importante settore di attività, investimento e sperimentazione a partire dalla gestione, dal 1996, della comunità residenziale. All'Area Accoglienza della cooperativa afferiscono la Comunità Tutelare L'Ora Blu, la Comunità Diurna per il sostegno alla genitorialità, anch'essa ubicata sul territorio di San Giuliano Milanese e un alloggio per



l'autonomia per genitore e figlio/i a Peschiera Borromeo, oltre ad interventi di housing sociale per famiglie con fragilità economica, lavorativa e abitativa nella zona del distretto sociale 1 e 2. Le Carte dei Servizi dei servizi di accoglienza dei minori e ulteriori informazioni sull'ente gestore sono rinvenibili sul sito internet [www.artiemestierisociali.org](http://www.artiemestierisociali.org). Il sito viene costantemente aggiornato.

### 2.3 Garanzie di qualità dell'ente gestore

La Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali attribuisce particolare valore alla verifica e alla costante riprogettazione dei servizi, alla supervisione e alla formazione, impegnandosi ad interrogare costantemente le proprie prassi al fine di produrre nuovi saperi intorno ai servizi e agli interventi che gestisce, puntando a stimolare il dibattito culturale anche attraverso la promozione di convegni e giornate di studio, come la partecipazione a percorsi e ambiti esterni, regionali e nazionali, di ricerca e studio. Entro questo orientamento l'Ente Gestore offre, per la Comunità Tutelare L'Ora Blu:

- Supervisione progettuale al Coordinatore. E' funzione costante garantita dal Responsabile dell'Area Accoglienza, di cui la Comunità fa parte, dal Coordinatore Scientifico e dal Referente Gestionale dell'Area. L'incontro di queste figure rappresenta l'ambito di presidio di secondo livello del funzionamento del servizio; insieme si occupano della verifica, della valutazione e della riprogettazione delle attività nel loro complesso.
- Il presidio, l'integrazione e l'aggiornamento metodologico. La cooperativa, attraverso il Coordinatore Scientifico dell'Area Accoglienza e il Responsabile Scientifico dell'organizzazione, assicura l'aggiornamento periodico delle metodologie degli interventi, lo studio e la sperimentazione di innovazioni e interventi migliorativi, promuove la ricerca dei nessi tra l'organizzazione, le pratiche operative e gli orizzonti culturali e scientifici condivisi.
- Promozione di ambiti di confronto sulla metodologia tra servizi simili. Se da una parte l'Area Accoglienza presidia il raccordo costante fra i servizi afferenti ad essa attraverso momenti di confronto fra i coordinatori e le equipe, anche di taglio formativo e con supervisioni trasversali, dall'altra l'incontro periodico dei Responsabili delle varie Aree di interventi della cooperativa (Servizi Minori e Famiglie/Spazi Neutri - Scuola e Inclusione - Giovani e Coesione Sociale) permette una feconda contaminazione di esperienze, approcci e sguardi, anche grazie ai contatti e le sinergie esistenti fra i Coordinatori scientifici delle aree sotto la regia del Responsabile scientifico della cooperativa.
- Connessione con il Cismai (Coordinamento Nazionale dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia - [www.cismai.org](http://www.cismai.org)). La Cooperativa Arti & Mestieri Sociali è da tanti anni socia del Cismai partecipando attivamente alla vita del Coordinamento, anche grazie al supporto diretto ai lavori della segreteria regionale e alla partecipazione al direttivo nazionale (di cui ha fatto parte negli anni 2007/2013 e fa nuovamente parte dal 2019).
- Ampia offerta di formazione permanente garantita attraverso la promozione costante di percorsi formativi esterni e l'organizzazione periodica di momenti formativi interni alla cooperativa.
- Collaborazione con le Università. La Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali collabora costantemente con l'Università Cattolica del Sacro Cuore



di Milano, l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e l'Università Statale nell'ambito della formazione, dell'ospitalità di tirocini professionalizzanti e di visiting afferenti ai corsi di laurea di Scienze dell'educazione e di Psicologia. Nel 2020 ha contribuito direttamente ad organizzare con l'Università degli Studi di Milano – Bicocca il Master **“Le buone pratiche del lavoro educativo in comunità minori”** facendo parte del comitato scientifico e promotore e conducendo diverse docenze ed unità didattiche anche con personale senior attivo nella Comunità L'Ora Blu.

- Strategie di radicamento territoriale e di fundraising. Arti & Mestieri Sociali ha costruito negli anni un'ampia rete di rapporti territoriali con le agenzie scolastiche, educative, culturali e sportive, nonché singoli cittadini, a supporto della comunità, in un'ottica di sviluppo di comunità finalizzata ad implementarne le competenze di comprendere e includere nel contesto territoriale i minori ospiti, nonché di sviluppare cultura e responsabilità sociale intorno alle problematiche del maltrattamento, con ricadute anche materiali di sostegno e raccolta fondi.
- Servizio Giuridico Sociale. La cooperativa garantisce un servizio di consulenza giuridica e sociale per alcune situazioni particolarmente complesse, anche come supporto dell'Ente Inviante, di cui fanno stabilmente parte, fra gli altri, un avvocato e un'assistente sociale specialistica.

La Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali ha sempre puntato sul massimo rispetto dei diritti di chi lavora (soci e non), con massima attenzione ai livelli retributivi e alla continuità del rapporto lavorativo, insieme alla valorizzazione delle competenze e all'accompagnamento professionale, consolidando così un collettivo di professionisti di ottimo livello come principale garanzia per rispondere ai bisogni dei cittadini con qualità e continuità. Entro questo orientamento si garantisce:

- Applicazione integrale del CCNL di settore e quanto previsto dal Contratto integrativo provinciale, senza deroghe e prevedendo anzi alcuni elementi migliorativi (buoni pasto e rete telefonica aziendale);
- Rimborso chilometrico agli operatori per l'ordinarietà delle attività che richiedono spostamenti sul territorio;
- Copertura delle spese vive sostenute all'interno delle normali attività previste dall'intervento;
- Selezione permanente del personale. Attività accurata comprendente diversi step di valutazione al fine di individuare non solo la motivazione e il possesso di titoli o esperienze significative e correlate alla tipologia di servizio nel quale se ne prevede l'inserimento, ma anche la presenza di competenze trasversali e di motivazione allo sviluppo professionale o di ruolo, nonché la possibilità di complementarietà/compatibilità con le altre risorse professionali impiegate nel Servizio.
- Sostegno individuale. La cooperativa assicura un accompagnamento costante degli operatori e dei coordinatori attraverso momenti di sostegno al ruolo e di condivisione del progetto professionale individuale.
- Sostegno psicologico degli operatori in situazioni di crisi. La cooperativa assicura agli operatori del Servizio la disponibilità di un servizio interno di sostegno psicologico mirato (da un minimo di 3 ad un massimo di 5 incontri individualizzati) rivolto agli operatori che attraversano un momento di particolare difficoltà o crisi professionale, che non riescono o



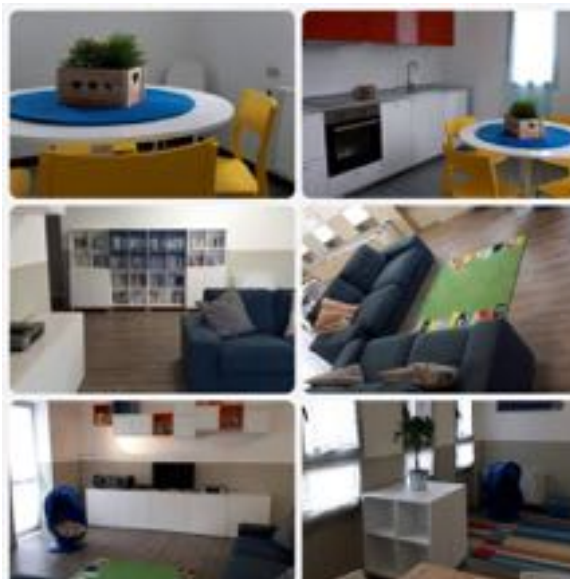
fanno fatica a gestire, e per il quale si valuta che l'ambito dell'equipe non sia un contenitore sufficiente o adeguato.

- Certificazione HACCP come da D.Lgs. 155/97, relativamente alla corretta preparazione e conservazione degli alimenti.
- Sicurezza nei luoghi di lavoro. La cooperativa garantisce il massimo rispetto di quanto previsto in materia di D.Lgs. 81/2008 attraverso il costante monitoraggio del RSPP interno e l'aggiornamento dei DVR di servizio nonché l'elaborazione di protocolli specifici in casi straordinari di necessità (vedi i vari protocolli COVID 19) e l'intervento del medico del lavoro della cooperativa quando opportuno.
- Rispetto della Privacy. La cooperativa garantisce la riservatezza e la protezione delle informazioni delle persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del Servizio, attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti necessari in materia di privacy secondo quanto previsto dal nuovo regolamento europeo GDPR 679/2016 (General Data Protection Regulation) compresa la redazione del Documento Gestione Privacy, del Registro del Trattamento e Registro Data Breach e di tutti i ruoli previsti per la corretta implementazione delle linee indicate dal DGPR (Responsabile del Trattamento e DPO), come da organigramma consultabile sul sito [www.artiemestierisociali.org](http://www.artiemestierisociali.org). In accordo con gli Enti Inviati viene nominata Responsabile Esterna del trattamento

### 3 CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Comunità ha sede in una casa indipendente di due piani con un ampio giardino, situata in un piccolo centro abitato dotato dei principali servizi (scuole, oratorio, agenzie sportive...).

Al piano terra si trovano le camere per gli ospiti, i locali di servizio e gli spazi comuni; a questo livello, inoltre, la struttura è dotata di una camera per gli educatori. Gli spazi sono personalizzati sulla base delle esigenze e delle scelte dei piccoli ospiti.



Al primo piano si trovano, oltre ai locali lavanderia e deposito, l'ufficio della coordinatrice e il locale dedicato alle visite protette, allestito con una cucina attrezzata e una zona relax. Sempre nei locali presenti al primo piano viene svolta l'attività clinica di presa in carico psicoterapeutica dei minori accolti

L'edificio è di proprietà della Cooperativa (acquisito, dopo 24 anni di gestione della Comunità, a giugno 2020 a seguito di asta pubblica indetta dal Comune di San

Giuliano). La cooperativa ha investito negli anni e investe costantemente in interventi di riqualificazione degli ambienti interni ed esterni, avvalendosi



dell'ausilio di architetti e di professionisti del settore; interventi resi possibili anche attraverso azioni di fundraising e attivazione delle reti territoriali.

La cura e la valorizzazione anche estetica degli spazi della Comunità sono infatti intese, anche esse, come strumenti di riparazione integrati al lavoro educativo, consentendo ai minori accolti di sperimentare un ambiente non solo protettivo, ma anche curato, accogliente e bello.

## **4 FINALITÀ DEL SERVIZIO**

La Comunità è un servizio residenziale, attivo 365 giorni all'anno, che accoglie temporaneamente bambini e ragazzi, allontananti da situazioni familiari di grave maltrattamento e/o abuso.

L'accoglimento in Comunità permette l'immediata interruzione delle situazioni di rischio vissute in famiglia, sostiene i minori a comprendere il rapporto tra le vicende familiari vissute e il loro attuale malessere e contrasta il vissuto di colpa che di solito accompagna il loro disagio, spesso manifestato attraverso pericolosi comportamenti aggressivi e autolesivi.

All'interno della Comunità i bambini possono sperimentare un ambiente accogliente, in grado di comprendere e accogliere il loro disagio, di proteggerli e aiutarli anche nell'espressione della loro sofferenza; un luogo in cui scoprire e ricostruire rapporti di fiducia con gli adulti e in cui provare a sperimentare nuove modalità di relazione con i loro genitori.

La Comunità non si sostituisce alla famiglia d'origine, ma agisce affinché il minore vi possa rientrare laddove ve ne siano le condizioni. A tal fine la Comunità concorre alla valutazione delle possibilità di rientro dei minori nel nucleo familiare di origine e, eventualmente, favorisce il completamento di tale percorso.

Quando il rientro non viene valutato possibile, la Comunità opera per favorire l'inserimento dei bambini e dei ragazzi all'interno di una situazione più idonea (una famiglia affidataria, una famiglia adottiva, una casa famiglia, una comunità educativa).

Il lavoro della Comunità è strettamente sinergico con quello dei Servizi Psicosociali degli Enti invianti e mirato a contenere al massimo i tempi di accoglimento.

## **5 CHI ACCOGLIAMO**

La Comunità si costituisce come servizio specializzato nell'accoglienza di:

- minori vittime di Esperienza Sfavorevoli Infantili che presentano un quadro fortemente sintomatico dal punto di vista del comportamento, che non possono trovare una risposta adeguata all'interno di comunità educative o familiari, ma per le quali non si ritiene necessario l'inserimento in strutture sanitarie a carattere prevalentemente terapeutico;
- minori provenienti da collocamenti extrafamiliari falliti (comunità educative, affido, adozioni);



- minori per i quali la fase del processo di presa in carico prevede la valutazione della recuperabilità delle risorse genitoriali, cui la Comunità concorre.

La Comunità può ospitare sino ad un massimo di 10 bambini e ragazzi, in presenza di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che ne stabilisce l'allontanamento dal nucleo familiare e li affida temporaneamente ai Servizi Sociali competenti.

L'età di accesso al Servizio è compresa tra i 2 e i 12 anni (per le procedure di richiesta di accoglimento e per le modalità di accesso al Servizio si veda il paragrafo 7).

La Comunità è disponibile ad accogliere anche situazioni in Pronto Intervento, secondo quanto dettagliato nel paragrafo 7.

## 6 SERVIZI OFFERTI

Il Servizio opera nel rispetto degli standard gestionali come da DGR VII/20762 e VII/20943 del 16/02/2005.

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, l'organizzazione della Comunità prevede i seguenti elementi migliorativi e aggiuntivi rispetto agli standard previsti dalla normativa:

- una figura di **coordinatore psicopedagogico** a 38 ore settimanali e senza funzioni educative rispetto ai minori accolti;
- una **pediatra** con una conoscenza specifica nell'ambito del maltrattamento e dell'abuso;
- una **psicologa** con una formazione in psicotraumatologia che lavora in stretta sinergia con l'equipe educativa;
- **sostituzione degli educatori** nei periodi di ferie e malattia da parte di personale aggiuntivo stabilmente inserito nell'equipe;
- **piano annuale di formazione e/o aggiornamento** del personale con funzioni educative, **superiore alle 20 ore** stabilite dal DGR;
- **riunioni settimanali dell'equipe educativa**, per presidio in itinere di ciascun progetto;
- **riunioni bimestrali dell'equipe educativa con lo staff di psicoterapeuti** del Gruppo Clinico;
- **supervisione psicopedagogica** mensile all'equipe;
- presenza di figure di **tirocinanti e volontari** in affiancamento al lavoro del personale impiegato presso il Servizio;
- presenza di **personale ausiliario** a supporto dell'equipe educativa nella cura della casa.

Il Servizio inoltre assicura e garantisce quanto previsto in "Funzioni" e "Strumenti e azioni" dei Requisiti di qualità dei centri residenziali che accolgono minori vittime di maltrattamento e abuso – Cismai (vedi allegato A1), anche attraverso le seguenti ulteriori offerte integrative:

- l'individuazione di un **educatore di riferimento** per ogni ospite;
- la gestione delle **visite protette** tra il minore e i familiari all'interno di uno spazio incontri appositamente organizzato, con angolo relax e gioco e spazio cucina attrezzato;





- **l'organizzazione di laboratori** che permettono, attraverso le diverse tecniche proposte, di rinforzare e favorire il percorso individuale di ricostruzione del benessere psico-emotivo dei minori accolti;
- la **valutazione dell'eziopatogenesi del danno in ingresso** attraverso 8 colloqui condotti dalla psicologa della Comunità, la quale, inoltre, effettua con il coordinatore il primo colloquio con i genitori nella fase di inserimento; nel percorso di valutazione vengono approfonditi gli aspetti anamnestici e di contesto del minore e il suo funzionamento, in integrazione con il Servizio inviante e gli eventuali approfondimenti già condotti con il minore e la sua famiglia;
- Un costante lavoro di **presa in carico delle figure genitoriali** dei minori e della rete familiare di appartenenza, attraverso telefonate, colloqui, coinvolgimento laddove possibile, in ambito scolastico e sportivo. Sono previsti costanti incontri di restituzione con i familiari del percorso del minore in Comunità e, nel caso della presa in carico psicoterapeutica da parte di una figura del Gruppo Clinico (vedi di seguito), sono previsti momenti di incontro con tale professionista.
- Su richiesta del servizio, nelle situazioni in cui è possibile, si possono attivare **colloqui di sostegno alla genitorialità** con cadenza mensile, strutturando un percorso di presa in carico con la figura della coordinatrice o dell'educatore di riferimento, o prese in carico con la conduzione di incontri attraverso la VIG (Video Interaction Guidance);
- Una **rete di agenzie sportive e animative** presenti sul territorio con la quale negli anni è stata sviluppata una significativa collaborazione rispetto alle situazioni accolte e alle caratteristiche dei minori collocati. Attive sono le reti sul territorio con i gruppi sportivi, il comitato genitori, l'oratorio;
- Una costante e **continuativa collaborazione con le scuole del territorio**, attraverso un lavoro di condivisione delle caratteristiche dei minori accolti presso la nostra struttura, aggiornamenti delle prese in carico, presentazione delle situazioni al momento del loro ingresso, reperibilità delle figure educative e della coordinatrice durante l'orario scolastico;

Nel corso del tempo, inoltre, nel costante lavoro di rielaborazione e innovazione della Comunità, sono stati introdotte i seguenti interventi integrativi:

- **GRUPPO CLINICO.** Il gruppo clinico è costituito da **quattro psicologi psicoterapeuti e un'arte terapeuta** ed è **coordinato** dalla Dott.ssa Franca Carrozzo, psicologa psicoterapeuta, con esperienza pluriennale in ambito comunitario, affiancata dalla dott.ssa Ilaria Castellucci. I terapeuti hanno formazioni e orientamenti teorici tra loro diversi che trovano la loro radice comune nella Teoria del Trauma. La possibilità di offrire ai minori accolti per i quali il Servizio inviante ne fa richiesta, un percorso di psicoterapia "interno" alla Comunità, garantisce di poter trattare con una maggiore specializzazione le complesse situazioni dei bambini accolti, di poter promuovere una presa in carico più completa e competente in termini di cura e riparazione del trauma, affiancando in modo sinergico il lavoro educativo riparativo e il lavoro clinico riparativo. I terapeuti, oltre a garantire le psicoterapie, partecipano periodicamente alle riunioni di equipe, si interfacciano con il Servizio inviante e mantengono scambi e confronto costanti con gli educatori e la coordinatrice. Lo staff può inoltre offrire percorsi di valutazione delle competenze genitoriali e/o di valutazione psico-diagnostica (laddove richiesto dal Servizio inviante).



- **PROTOCOLLO NPI.** La collaborazione con l'**U.O. Neuropsichiatria dell'Istituto Mondino di Pavia**, definita da un protocollo operativo specifico, garantisce un canale preferenziale di accesso ai servizi della NPI in caso di necessità, nelle situazioni di urgenza, in riferimento a episodi di forte disagio manifestato dai minori. Prevede inoltre la possibilità di visite ai bambini e ragazzi accolti, oltre a momenti di scambio con l'equipe educativa e clinica, utili ad integrare gli interventi;
- **PROGETTO PONTE.** In fase di dimissione la figura educativa di riferimento accompagna e sostiene il minore nel percorso di avvicinamento, conoscenza e ingresso nella nuova realtà collocativa individuata. In questa fase si prevede che il minore possa gradualmente avvicinarsi al nuovo contesto frequentando sempre meno quello comunitario e andando ad intensificare la sua presenza presso la nuova realtà. L'educatore rimane inoltre reperibile per il minore e le nuove figure adulte di riferimento, a seguito della dimissione, per un periodo di tempo definito con il servizio inviante per garantire spazi di accoglienza e rielaborazione relativamente al passaggio avvenuto.

La presenza della figura psicologica e dello staff di psicoterapeuti permette l'attivazione degli interventi previsti dalla **misura B6 "Comunità per minori vittime di abuso" prevista nella Circolare regionale n. 1 del 2014** (in attuazione delle DGR 116 e 856 del 2013) e successive modifiche (DGR n. 7626 del 2017). La Comunità è a disposizione dell'Ente inviante per favorire l'accesso alla misura citata e ai rimborsi previsti.

Nel rapporto con il Servizio inviante la Comunità garantisce:

- frequenti contatti telefonici e via mail (almeno uno alla settimana) per il tempestivo scambio di informazioni;
- incontri di verifica a cadenza almeno bimestrale da parte del coordinatore e/o dell'educatore di riferimento e dello psicologo se necessario;
- elaborazione e redazione del PEI, con attenzione agli aspetti educativi ordinari ed educativi tutelari/riparativi degli interventi, e aggiornamento ogni 3 mesi;
- aggiornamenti periodici dell'eventuale percorso psicoterapeutico attivato.

## 7 PROCEDURE RICHIESTE DI ACCOGLIMENTO

### 7.1 Richiesta disponibilità da parte del Servizio inviante

Si tratta del primo contatto con il Servizio inviante e avviene solitamente tramite una telefonata. Il Servizio inviante verifica telefonicamente la disponibilità di posti.

Il Coordinatore verifica la compatibilità della richiesta relativamente alla tipologia (fascia di età, ecc.), comunica l'eventuale disponibilità di posti e invia al Servizio la Carta dei Servizi della Comunità, comprensiva dell'indicazione della retta a carico dell'Ente inviante.

### 7.2 Richiesta di inserimento da parte del Servizio inviante



Il Servizio inviante conferma telefonicamente (o tramite mail/fax) l'interesse all'inserimento della minore.

Viene concordata la data per un incontro di conoscenza reciproca, di norma presso la Comunità, in modo che il Servizio inviante abbia anche l'opportunità di vedere e valutare la struttura. Il Coordinatore chiede, se possibile, di anticipare l'invio della documentazione utile alla valutazione dell'inserimento del minore (decreto, relazioni Servizio Sociale, eventuale valutazione psicodiagnostica) o quantomeno viene prevista la consegna della stessa durante l'incontro in Comunità. Tale incontro è anche utile a condividere i contenuti del Progetto Quadro, con particolare attenzione agli obiettivi relativi all'inserimento in Comunità.

### **7.3 Formalizzazione della domanda di inserimento**

In caso di risposta affermativa il Coordinatore della Comunità comunica la disponibilità all'inserimento e contestualmente chiede:

- a. l'invio di una richiesta formale da parte del Servizio inviante alla Cooperativa Arti & Mestieri Sociali alla casella di posta certificata [artiemestierisociali@pec.it](mailto:artiemestierisociali@pec.it) o al FAX 0298248878, in cui siano indicati gli estremi del provvedimento dell'AG e la data concordata per l'inserimento e l'eventuale data di decorrenza della prenotazione del posto, ove prevista
- b. l'invio in allegato dell'integrazione della documentazione relativa al minore, ossia:
  - Progetto Quadro
  - altre relazioni
  - libretto sanitario
  - certificato vaccinale
  - documento d'identità
  - documentazione medica pregressa relativa a situazioni particolari (allergie, etc)
  - eventuale altra documentazione

### **7.4 Risposta e progettazione dell'inserimento**

La Cooperativa Arti & Mestieri Sociali risponde per iscritto alla casella di posta certificata dell'Ente inviante e per conoscenza ai referenti del Servizio inviante, confermando l'inserimento, indicando le modalità per il pagamento della retta e trasmettendo formalmente la relativa Carta dei Servizi della Comunità.

La Comunità e il Servizio inviante progettano insieme, preferibilmente anche attraverso un incontro di rete, le modalità di inserimento del minore.

### **7.5 Richiesta di rinvio dell'inserimento**

Nel caso di richiesta di rinvio dell'inserimento da parte del Servizio, a seguito della formalizzazione della richiesta di inserimento prevista ai punti 7.3 e 7.4, la cooperativa si riserva di prevedere il pagamento di vuoto per pieno (80% della retta piena) fino alla data dell'inserimento effettivo o alla comunicazione scritta di eventuale rinuncia al previsto collocamento.

### **7.6 Norme per le accoglienze in Pronto Intervento**



In caso di accoglimenti in pronto intervento, le procedure per l'inserimento subiscono sostanziali variazioni, prevedendo lo svolgimento di quanto ai punti 7.1, 7.2, 7.3 e 7.4 nel più breve tempo possibile (fatta eccezione per quanto previsto in merito all'incontro di conoscenza in Comunità previsto al punto 7.2, che viene svolto successivamente).

L'inserimento in regime di Pronto Intervento ha la durata massima di 30 giorni. Al trentunesimo giorno il minore accolto viene dimesso.

Il periodo di Pronto Intervento può essere rinnovato per ulteriori 30 giorni.

Durante il periodo di Pronto Intervento (e anche nell'eventuale rinnovo) la dimissione del minore da parte dell'Ente inviante può essere effettuata in qualsiasi giorno, senza giorni minimi di preavviso, se non quelli necessari all'organizzazione e alla preparazione del minore al trasferimento; viceversa, la dimissione da parte della Comunità avviene sempre il trentunesimo giorno, anche nel caso di rinnovo del Pronto Intervento.

Qualora, durante il periodo di Pronto Intervento, Ente inviante e Comunità dovessero pervenire ad un accordo per l'inserimento del minore in regime di accoglienza prima dello scadere dei termini della collocazione in Pronto Intervento, il minore potrà essere inserito da subito in regime di accoglienza, con conseguente cambiamento di retta e liberazione del posto di Pronto Intervento. Il passaggio in regime di accoglienza e il cambiamento della retta implica il preliminare svolgimento dei punti 7.1, 7.2, 7.3 e 7.4 e in particolare la trasmissione da parte dell'Ente inviante del Progetto Quadro e della restante documentazione prevista al punto 7.3.b.

## 8 RETTE APPLICATE

### 8.1 Rette applicate anno 2021

<b>Accoglienza tutelare bimbe e bimbi 3-12 anni</b>	€ 119,28 oltre IVA 5%
<b>Accoglienza pronto intervento bimbe e bimbi 3-12 anni</b>	€ 128,15 oltre IVA 5%
<b>Accoglienza bimbe/i anni 2 (anche in pronto intervento)</b>	€ 129,53 oltre IVA 5%

### 8.2 Modalità' di fatturazione, tempi di pagamento, interessi di mora

La Cooperativa emette mensilmente all'Ente inviante le relative fatture, trasmettendole tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

La scadenza delle fatture per il pagamento è tassativamente prevista in 30 giorni di calendario, come da D.Lgs 192/2012 con decorrenza dalla data di ricezione della fattura da parte dell'Ente inviante. Per pagamenti effettuati oltre i 30 giorni di



calendario, la Cooperativa applicherà a carico dell'Ente inviante gli interessi di mora, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs 231/2002.

### **8.3 Prestazioni comprese nella retta e prestazioni escluse**

Le accoglienze, ai fini contabili, sono da intendersi sempre relative a giorni 7/7.

PERIODI DI ASSENZA: sono considerati giorni di assenza quelli in cui il minore è assente nell'arco delle 24 ore giornaliere. Eventuali ricoveri ospedalieri non sono considerati giorni di assenza (a tal riguardo vedi sotto prestazioni incluse ed escluse).

I periodi di assenza saranno conteggiati ai fini contabili nel seguente modo:

- a. per periodi fino a 3 (tre) giorni sarà conteggiata la retta giornaliera piena;
- b. per periodi superiori a 3 (tre) giorni sarà conteggiato per ogni giorno un importo pari all'80% della retta giornaliera.

LA RETTA ORDINARIA COMPRENDE LE SEGUENTI PRESTAZIONI/VOCI DI SPESA:

- Alimentazione
- Igiene della persona (compresa lavanderia)
- Vestiario
- Trasporti (per l'ordinarietà della gestione del progetto e le vacanze del Servizio con gli ospiti accolti)
- Spese per le attività culturali, sportive, di animazione e tempo libero con carattere di occasionalità proposte dalla Comunità
- Vacanze estive del Servizio o altri periodi di vacanza del Servizio (affitti e altri oneri aggiuntivi)
- Spese scolastiche (spese di cancelleria, libri di testo della scuola elementare, nonché le relative tasse scolastiche ordinarie ed eventuali spese, solo se trattasi di scuole pubbliche; pagamento della mensa scolastica, laddove tale spesa non sia sostenibile dalla famiglia d'origine su indicazione dell'ente inviante)<sup>1</sup>
- Visite protette della durata di un'ora all'interno della struttura, tra ospite accolto e genitore/i e/o parente/i, sino ad un massimo di due visite settimanali (sono escluse le settimane in cui la Comunità è in vacanza, tendenzialmente due settimane a luglio e due ad agosto)
- Personale educativo
- Personale ausiliario (pulizie, lavanderia, stireria, predisposizione dei pasti)
- Coordinamento del Servizio
- Responsabile Gestionale della Comunità
- Responsabile della manutenzione e dei servizi tecnici
- Consulente giuridico
- Pediatra
- Psicologo
- Laboratori
- Formazione/supervisione del personale

---

<sup>1</sup> La Cooperativa è disponibile, qualora ritenuto di interesse da parte degli Enti del territorio (ipotizziamo almeno a livello distrettuale), a condividere un percorso finalizzato a definire forme di compartecipazione alla spesa per i collocamenti in Comunità che coinvolga le famiglie di origine nella copertura dei costi sostenuti, all'interno di un progetto condiviso di presa in carico del minore e del nucleo. Nell'attesa di tali dispositivi, la Cooperativa è disposta a farsi carico dei costi della mensa scolastica presso gli Istituti Scolastici comunali, senza aumentare la retta giornaliera.



- Oneri amministrativi e contabili
- Utenze struttura
- Spese per la manutenzione ordinaria e oneri per la sicurezza
- Assicurazione: oltre alla RC ordinaria, la Cooperativa risponde per danni accidentali alle strutture e alle attrezzature della Comunità causati dai minori accolti
- In caso di ricoveri ospedalieri, presenza di 4 ore giornaliere del personale della Comunità presso la struttura sanitaria

SONO ESCLUSE LE SEGUENTI PRESTAZIONI/VOCI DI SPESA:

- Spese sanitarie, relative a corresponsione ticket farmaceutici, prestazioni specialistiche, visite pediatriche, spese dentistiche, apparecchi e ausili ortopedici, etc... ove sia necessario ricorrere a prestazioni non garantite dal servizio sanitario o il cui costo sia superiore a € 25,00: tali spese, fatta eccezione per le situazioni ove si abbia la necessità di attivare un intervento urgente e/o durante gli orari di chiusura degli Uffici competenti dell'Ente inviante, devono essere sempre preventivamente concordate e autorizzate per iscritto dal servizio inviante
- Spese per il personale inerenti attività straordinarie ove richieste e/o preventivamente concordate e autorizzate per iscritto dal servizio inviante
- Spese per il personale in caso di ricoveri ospedalieri che richiedono una presenza continuativa (o comunque superiore alle 4 ore garantite)
- Trasporti (visite mediche, visite specialistiche, sedute di riabilitazione motoria, terapie sanitarie, visite protette all'esterno della struttura, etc...) se aventi carattere continuativo, nonché i viaggi e/o le visite il cui percorso complessivo sia superiore a 100 Km, quando richiesti e/o preventivamente concordati e autorizzati per iscritto dal servizio inviante (anche via email all'indirizzo [com.tutelare.orablu@artiemestierisociali.org](mailto:com.tutelare.orablu@artiemestierisociali.org)). In tutti questi casi verrà richiesto apposito rimborso chilometrico o di altre spese di trasporto quali aereo, treno, ecc., nonché il riconoscimento di quanto per la prestazione lavorativa straordinaria dell'Educatore/Accompagnatore - parametro € 22,00/ora + IVA 5%
- Oneri relativi a vacanze ad eccezione della vacanza estiva già prevista nelle spese comprese dalla retta, quando richieste e/o preventivamente concordate e autorizzate per iscritto dal servizio inviante
- Altre spese per attività culturali, sportive, di animazione e tempo libero, gite scolastiche quando richieste e/o preventivamente concordate e autorizzate per iscritto dal servizio inviante;
- Spese scolastiche scuola media inferiore e superiore (libri di testo; altro materiale didattico quali microscopi, attrezzature specifiche etc... quando richiesti e/o preventivamente concordati e autorizzati per iscritto dal servizio inviante; rette/oneri per frequenza a scuole private quando richieste e/o preventivamente concordate e autorizzate per iscritto dal servizio inviante)
- Visite protette tra bimba/o accolto e genitore/i e/o parenti oltre le due settimanali; per ogni visita protetta oltre le due settimanali, verrà applicata una tariffa a carico dell'Ente inviante pari a € 100,00 l'ora + IVA 5%
- Visite continuative a parenti fuori dalla struttura che si configurino quali interventi di tutoring/ADM funzionali all'avvio o alla conclusione del progetto di accoglienza quando richiesti e/o preventivamente concordati e autorizzati per iscritto dal servizio inviante



- Psicoterapie
- Valutazione psicodiagnostica del minore
- Valutazioni psicodiagnostiche dei genitori
- Valutazione delle competenze genitoriali
- Tutto quanto non espressamente indicato nelle prestazioni comprese nella retta
- Le spese escluse dalle prestazioni garantite dalla retta ordinaria, si intendono a carico dell'Ente inviante e, fatte salve le condizioni di cui sopra, saranno regolarmente fatturate su base mensile, allegando l'autorizzazione scritta quando dovuta e gli appositi giustificativi

## 9 RECLAMI E RESPONSABILITÀ

In occasione di ogni nuovo accoglimento la presente Carta dei Servizi viene formalmente consegnata all'Ente inviante.

I reclami relativi al funzionamento del Servizio o ad altri aspetti connessi alla gestione dello stesso, vanno inoltrati via mail o via fax al seguente responsabile che ne risponde nel merito:

**Massimiliano Mistretta – Referente Gestionale**

mail: [massimiliano.mistretta@artiemestierisociali.org](mailto:massimiliano.mistretta@artiemestierisociali.org)

Tel 333 5761532

L'organizzazione si impegna ad una formale risposta relativa al reclamo ricevuto entro il tempo massimo di 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

## 10 VALIDITÀ DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Anni uno.

Decorrenza: 01/01/2021

Scadenza: 31/12/2021

La Cooperativa si riserva di apportare migliorie e innovazioni alla presente Carta, comunicandole preventivamente agli Enti invianti.

## Allegato A.1

*Requisiti di qualità dei centri residenziali che accolgono minori vittime di maltrattamento e abuso (CISMAI)*



# CISMAI

**COORDINAMENTO ITALIANO DEI SERVIZI  
CONTRO IL MALTRATTAMENTO E L'ABUSO ALL'INFANZIA**

### **Requisiti di “qualità” dei centri residenziali che accolgono minori vittime di maltrattamento e abuso**

*Nell'assemblea nazionale del CISMAI tenutasi a Cosenza il 28 settembre 2001 è stato approvato il presente documento, elaborato dalla Commissione Scientifica del coordinamento che si è occupata dell'accoglimento dei bambini vittime di maltrattamento.*

#### **Premessa**

Questo documento è finalizzato alla definizione dei “requisiti” che i centri residenziali per minori devono avere per poter gestire una corretta presa in carico di minori maltrattati o abusati, allontanati temporaneamente dal nucleo familiare per intervento dell'autorità giudiziaria. Si propone di definire le diverse funzioni che i centri residenziali devono svolgere, gli strumenti di cui si devono dotare, nonché l'organizzazione necessaria al loro adeguato operare. Funzioni, strumenti e organizzazione sono stati calibrati in relazione alla tipologia dell'utenza (minori in situazioni di crisi e le cui condizioni psicofisiche sono fortemente compromesse dai traumi subiti) e alla complessità del contesto (familiare, sociale, clinico, giudiziario) in cui l'intervento dei centri residenziali si viene a collocare.

In tali situazioni, pur svolgendo nella quotidianità le essenziali funzioni educative necessarie alla crescita dei bambini, le comunità devono attivare nei confronti delle persone accolte specifiche azioni a valenza protettiva e terapeutica.

Date le sue caratteristiche di intervento sulla crisi, la durata del progetto d'inserimento nella comunità deve essere contenuta nei tempi strettamente necessari allo svolgimento degli accertamenti diagnostici sul minore e alla valutazione prognostica circa le possibilità di recupero dei genitori o di altri familiari, per garantire alla vittima la possibilità di godere del suo diritto a vivere in famiglia, la propria o adottiva/affidataria, in caso di persistente inadeguatezza della famiglia biologica.

Il documento si collega ai precedenti documenti CISMAI “*Dichiarazione di consenso in tema di abuso sessuale all'infanzia*” e “*Requisiti minimi dei servizi contro il maltrattamento e l'abuso all'infanzia*”, di cui è un'integrazione rispetto alla funzione delle comunità d'accoglienza.

Ribadisce la necessità, nelle differenti fasi dell'intervento, di una forte integrazione interprofessionale tra i differenti operatori coinvolti, di un'elevata specializzazione rispetto ai problemi affrontati, e di un'adeguata capacità di rapportarsi con il percorso giudiziario in cui il minore e la sua famiglia sono coinvolti.

In particolare, si ritiene che il lavoro della comunità d'accoglienza debba presupporre la presenza di un'equipe psicosociale che abbia in carico il caso e sia distinta dall'equipe educativa. Rispetto a tale equipe psicosociale, la comunità d'accoglienza si costituisce come risorsa integrata all'interno dell'intervento complessivo.



Nella definizione dei requisiti strutturali ed organizzativi, si fa riferimento alle normative nazionali<sup>1</sup> integrate dalle normative regionali secondo l'art. 11 della Legge 328/2000.

## **Definizione**

La comunità che accoglie minori vittime di maltrattamento e abuso si qualifica come un contesto capace di fornire al minore la protezione dalle forme di abuso subite, l'accompagnamento più idoneo nelle varie fasi dell'intervento previsto dal progetto di rete, e il sostegno funzionale al superamento delle condizioni di pregiudizio vissute. In tal modo, assume valenza terapeutica in ordine alla riparazione del trauma subito dal minore.

## **Funzioni**

- protezione efficace ed immediata del minore rispetto ai rischi di ulteriore vittimizzazione;
- sostegno adeguato del minore nei momenti critici e nelle fasi più delicate del percorso;
- osservazione del bambino rispetto ai danni fisici e psichici subiti e alle risorse presenti sia a livello individuale, sia a livello relazionale;
- osservazione e sostegno delle relazioni tra il bambino e i familiari (se non sospese dall'autorità giudiziaria) e della loro evoluzione nel tempo;
- offerta di esperienze relazionali correttive, adeguate ai bisogni evolutivi del minore;
- facilitazione alla rielaborazione delle esperienze traumatiche vissute;
- rinforzo agli interventi dell'equipe psicosociali su minori e genitori;
- accompagnamento del minore seguente alla valutazione (rientro in famiglia, affido, adozione).

## **Strumenti e azioni**

- predisposizione di spazi e tempi adatti al momento dell'accoglienza e al primo periodo di inserimento che aiutino il minore a comprendere il significato dell'intervento protettivo;
- esercizio attivo della vigilanza rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli in accordo con il servizio affidatario; monitoraggio dei contatti e delle visite tra genitori e bambino e loro registrazione;
- chiarificazione al bambino del percorso istituzionale all'interno del quale lui e la sua famiglia sono inseriti e delle diverse figure istituzionali coinvolte nell'intervento;
- dialogo con il minore in merito alle difficoltà vissute all'interno della propria famiglia e al percorso che gli stessi genitori stanno compiendo;
- lavoro di preparazione e di sostegno del contesto sociale (scuola, tempo libero, sport) che accoglie il minore tramite un uso corretto delle informazioni circa la sua storia e le sue problematiche da attuarsi in collaborazione con il servizio sociale territoriale;
- utilizzo di modalità osservative documentabili sui comportamenti del minore e sulle sue relazioni significative;
- riconoscimento e ascolto del materiale simbolico portato dal minore nelle attività quotidiane e nel gioco;
- organizzazione della vita della comunità che garantisca un adeguato controllo sulle possibili interazioni problematiche tra i minori (comportamenti aggressivi, comportamenti sessualizzati);
- interventi educativi basati sul bilanciamento tra contenimento e comprensione dei comportamenti problematici e sintomatici;
- organizzazione di attività individuali e/o di gruppo atte a valorizzare le capacità del bambino nella costruzione di un'identità personale positiva ed a promuovere spazi di "normalità";

---

<sup>1</sup> In attuazione dell'art. 11 della Legge 328/2000 (Legge Quadro Interventi e Servizi Sociali), il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 308 del 21/05/2001 ha definito i "requisiti minimi strutturali e organizzativi" per i servizi residenziali e semi-residenziali

- presenza degli educatori accanto al minore nei vari momenti del percorso giudiziario (perizie, audizione protetta, visite mediche...) in accordo con le decisioni della magistratura e del servizio sociale affidatario;
- attivazione di alleanze educative con genitori valutati recuperabili ed aiuto al bambino nel riconoscimento del cambiamento avvenuto;
- nel caso di genitori valutati irrecuperabili collaborazione con la famiglia affidataria (o altre strutture educative) o adottiva nel percorso di accoglienza del minore;
- riunioni periodiche di raccordo con l'equipe psicosociale;
- riunioni di equipe per la progettazione e la verifica degli interventi;
- spazi di analisi e rielaborazione dei vissuti emotivi degli educatori.

## **Organizzazione**

- l'equipe deve essere costituita da personale professionale educativo qualificato o rispetto ai titoli o alla disponibilità a partecipare a percorsi formativi specifici;
- il rapporto operatori-utenti deve consentire una corretta integrazione tra l'esercizio delle quotidiane funzioni di accudimento e cura e la possibilità di un intervento mirato alle specifiche esigenze di tutela e riparazione. Nell'organizzazione del lavoro deve quindi essere prevista una costante e consistente co-presenza di operatori;
- l'organigramma della comunità deve prevedere la presenza di una figura di coordinatore dell'equipe che garantisca la coerenza degli interventi educativi, la loro connessione con il lavoro dell'equipe psicosociale ed il collegamento con la rete esterna, eventualmente avvalendosi della collaborazione di altre figure professionali come quella dell'assistente sociale;
- al fine di garantire un'adeguata assistenza sanitaria ai minori accolti e per raccogliere ulteriori elementi utili ai fini valutativi è necessario che la comunità stabilisca una collaborazione stabile con un medico pediatra;
- oltre agli standard strutturali indicati dalla normativa vigente è necessario che le modalità di accesso alla comunità siano idonee a garantire la protezione del minore da eventuali comportamenti intrusivi o violenti; sempre dal punto di vista strutturale (spazi, arredi, ecc) gli ambienti devono essere organizzati in modo da limitare il più possibile i rischi derivanti da condotte pericolose messe in atto dai soggetti ospitati in momenti di crisi.

## **Formazione**

L'equipe educativa deve considerare come parte integrante del proprio lavoro una formazione

permanente che permetta di:

- sviluppare competenze relazionali ed emotive specifiche per un'adeguata gestione dei rapporti con i minori e con le loro famiglie;
- acquisire e aggiornare le conoscenze in merito al ruolo svolto dalle differenti figure istituzionali coinvolte nella gestione dei casi. Particolare attenzione andrà posta alle connessioni con i procedimenti giudiziari in atto.

Data di compilazione \_\_\_\_\_

Nome compilatore \_\_\_\_\_

Qualifica professionale compilatore \_\_\_\_\_

Servizio Sociale Comune di \_\_\_\_\_

## **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'ENTE INVIANTE**

Chiediamo di indicare il grado di soddisfazione (da 1 – “poco soddisfatto” a 4 – “molto soddisfatto”) per ciascuno dei criteri sotto elencati, relativamente al servizio offerto dalla comunità “L’Ora Blu” in base alla sua esperienza.

### **1. AMBIENTE FISICO**

Struttura	1	2	3	4
Spazi interni	1	2	3	4
Ubicazione	1	2	3	4
Arredi	1	2	3	4
Pulizia	1	2	3	4
Ordine	1	2	3	4

### **2. AMBIENTE DI TIPO FAMILIARE E ORGANIZZAZIONE QUOTIDIANA**

**(improntata alla creazione di un clima familiare e al raggiungimento degli obiettivi educativi)**

Numero minori accolti	1	2	3	4
Presenza di un educatore in ogni momento giornata	1	2	3	4
Adeguate relazione individuale	1	2	3	4
Spazi personalizzabili	1	2	3	4
Articolazione spazi (attività collettive/autonomia individuale)	1	2	3	4
Condivisione quotidianità (cura spazi personali, cucina...)	1	2	3	4

### **3. ORGANIZZAZIONE INTERNA PERSONALE EDUCATIVO**

Formazione, aggiornamento	1	2	3	4
Competenze professionali	1	2	3	4
Utilizzo metodologie condivise	1	2	3	4
Elevato numero di operatori (compresenza, sostituzioni...)	1	2	3	4
Uso strumenti (griglie osservazione, diario)	1	2	3	4
Presenza educatori maschi	1	2	3	4
Educatore di riferimento	1	2	3	4

#### 4. COORDINATORE PEDAGOGICO

Coordinatore con sole funzioni di coordinamento	1	2	3	4
---	---	---	---	---

#### 5. MODELLO EDUCATIVO

Trasparenza	1	2	3	4
Tutela informazioni minore	1	2	3	4
Gestione conflitto	1	2	3	4
Contenimento	1	2	3	4
Osservazione dinamiche di gruppo	1	2	3	4
Rielaborazione in gruppo di agiti sintomatici	1	2	3	4
Strumenti gestione dinamiche di gruppo (equipe dei ragazzi)	1	2	3	4
Attenzione aspetti evolutivi e crescita umana	1	2	3	4
Rielaborazione cause allontanamento	1	2	3	4
Monitoraggio visite	1	2	3	4
Sostegno relazione minore-famiglia	1	2	3	4

#### 6. SERVIZI OFFERTI

Visite monitorate	1	2	3	4
Accompagnamenti (sedute, visite mediche, audizioni)	1	2	3	4
Accompagnamenti effettuati solo da personale educativo	1	2	3	4
Vacanze	1	2	3	4
Pediatra di riferimento	1	2	3	4
Mantenimento scuola di provenienza	1	2	3	4

#### 7. PROGETTAZIONE

Integrazione col Servizio nella fase di progettazione (P.Q.)	1	2	3	4
Progetto educativo individualizzato	1	2	3	4
Raggiungimento obiettivi progetto	1	2	3	4
Accompagnamento in uscita (affido, adozione, rientro a casa, altra comunità)	1	2	3	4

#### 8. INTEGRAZIONE COL TERRITORIO

Rapporti con agenzie educative (scuola, società sportive, oratori, CAG,..)	1	2	3	4
Individuazione adulti referenti	1	2	3	4
Integrazione col tessuto sociale	1	2	3	4

#### 8. INTEGRAZIONE RETE SERVIZI

Incontri periodici verifica	1	2	3	4
Aggiornamenti costanti	1	2	3	4
Relazioni aggiornamento	1	2	3	4
Periodicità relazioni	1	2	3	4
Struttura relazioni	1	2	3	4

#### 9. PROCEDURE

Ammissione	1	2	3	4
Dimissione	1	2	3	4

Aggiungiamo a queste categorie alcuni criteri che riguardano il “modo” cui si impronta lo stile utilizzato nella comunicazione e nella gestione di tutte le fasi di vita comunitaria.

a) <b>FACILITÀ CONTATTI</b> (accesso al servizio, contatti operatori)	1	2	3	4
b) <b>TRASPARENZA</b>	1	2	3	4
c) <b>FLESSIBILITÀ</b> (adeguamento, personalizzazione, spazi di contrattazione...)	1	2	3	4
d) <b>TEMPESTIVITÀ</b>	1	2	3	4
e) <b>CORTESIA</b>	1	2	3	4
f) <b>PROFESSIONALITÀ</b> (competenze operatori...)	1	2	3	4
g) <b>EFFICACIA</b>	1	2	3	4
h) <b>AFFIDABILITÀ</b>	1	2	3	4

Data di compilazione \_\_\_\_\_

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

**Questo questionario è anonimo.** Vi chiediamo di compilarlo esprimendo liberamente le vostre valutazioni e i vostri eventuali suggerimenti in base alla vostra esperienza con la comunità "L'Ora Blu". Questo ci permetterà di migliorare il nostro modo di lavorare.

- 1) Le sembra che la comunità sia accogliente e curata in modo
  - a) Molto buono
  - b) buono
  - c) sufficiente
  - d) insufficiente
  
- 2) Le sembra che gli spazi dedicati agli incontri con suo figlio siano adeguati?
  - a) Sì
  - b) No
  - c) Abbastanza
  
- 3) Che valutazione dà delle modalità di comunicazioni tra la famiglia e gli operatori della comunità?
  - a) Molto buono
  - b) Buono
  - c) Sufficiente
  - d) Insufficiente
  
- 4) Siete soddisfatti del grado di informazione che la Comunità vi offre circa il proprio funzionamento e le norme che regolano l'accesso e la vita in essa?
  - a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per niente

5) Se avete richieste specifiche, riguardanti ad esempio momenti di difficoltà, trovate una risposta soddisfacente all'interno della Comunità?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco
- d) Per niente

6) Siete soddisfatti del rapporto che avete con gli operatori che seguono vostro figlio/a?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco
- d) Per niente

7) Vi sentite coinvolti nei progetti che riguardano vostro/a figlio/a?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco
- d) Per niente

8) In generale ritenete soddisfacente la capacità della Comunità di ascoltare e recepire le vostre segnalazioni o esigenze?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco
- d) Per niente

Ha altro da aggiungere? Cosa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie!

Data: \_\_\_\_\_

## LA TUA ESPERIENZA NELLA COMUNITA' L'ORA BLU

Ti piace questa casa?

			
MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NIENTE

Ti sembra di avere abbastanza spazio per te e le tue cose?

			
MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NIENTE

Ti piace il cibo che viene preparato?

			
MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NIENTE

Vivendo in questa comunità ti sembra di imparare delle cose utili?

			
MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NIENTE



